

สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

Performance of employees in a packaging industry in Samutprakarn provinces

นางสาว รุ่งนภา นพรัตน์

สาขาวิชาการจัดการตลาด คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Rungnapha Noppharat

Marketing Management, Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำแนกตาม เพศ อายุ และประเภทตำแหน่ง จากการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ 803 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 267 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นของระดับสมรรถนะ (Reliability) เท่ากับ 0.958 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที T-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Anova

สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทตำแหน่ง ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคืออายุ 20-29 ปี จำนวน 78 คน ร้อยละ 29.2 อายุ 40-49 ปี จำนวน 61 คน ร้อยละ 22.8 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน ร้อยละ 9.4 ประเภทตำแหน่ง พบว่าพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 216 คน มีร้อยละ 80.9 รองลงมา พนักงานขาย จำนวน 16 คน ร้อยละ 6.0 พนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 13 คน ร้อยละ 4.9 พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 คน ร้อยละ 4.1 พนักงานตรวจสอบ

คุณภาพ จำนวน 8 คน ร้อยละ 3.0 และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 คน ร้อยละ 1.1 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้ (knowledge) โดยที่ ($\bar{X} = 3.603$, $SD = 0.622$) ลำดับที่ 2 คือ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) โดยที่ ($\bar{X} = 3.591$, $SD = 0.646$) ลำดับที่ 3 คือ ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) โดยที่ ($\bar{X} = 3.563$, $SD = 0.579$) ลำดับที่ 4 คือ ด้านทักษะ (skill) โดยที่ ($\bar{X} = 3.557$, $SD = 0.667$) ลำดับที่ 5 คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) โดยที่ ($\bar{X} = 3.507$, $SD = 0.628$)

คำสำคัญ : สมรรถนะการปฏิบัติงาน, ความรู้, ทักษะ

The objective of this study was to (1) To study the performance level of employees in a packaging industry in Samutprakarn provinces. (2) To compare the performance of employees in a packaging industry in Samutprakarn provinces classified by gender, age, and position type. From a study of the performance of employees in a packaging industry in Samutprakarn provinces, 803 people collected data from a sample of 267 people. The tool in this study used 5 rating scale questionnaires. which the researcher has created the reliability of performance of employees in the Samutprakarn provinces packaging industry the reliability of performance equal to 0.958 The statistics used in the analysis were distribution of frequency, percentage, mean, standard deviation, T-Test and One-way ANOVA.

The research results can be summarized as the follows:

Results of a study performance of employees in a packaging industry in Samutprakarn provinces, including gender, age, and position type. The respondents found that most were males, 141 people 52.8 percentage, followed by 126 females 47.2 percentage, aged 30-39 years, 103 people 38.6 percentage, followed by 20-29 years old, 78 people, 29.2%, 40-49 years old, 61 people, 22.8% and over 50 years old, 25 people, 9.4%. It was found that 216 production staff were 80.9%, followed by sales staff 16 people 6.0% accounting staff 13 people 4.9% customer relations staff 11 people 4.1% quality inspection staff 8 people 3.0 percentage and 3 human resource employees 1.1 percentage. When considering each aspect, it was found that item with the highest mean was knowledge ($\bar{x} = 3.603$, $SD = 0.622$), the second was the traits is ($\bar{x} = 3.591$, $SD = 0.646$) 3. The motive ($\bar{x} = 3.563$, $SD = 0.579$) 4. skill ($\bar{x} = 3.557$, $SD = 0.667$) 5. self-concept ($\bar{x} = 3.507$, $SD = 0.628$)

Keywords: Performance, Knowledge, Skill.

บทนำ

การเสริมสร้างให้บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนางาน พัฒนาองค์กร ตลอดจนไปจนถึงการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง องค์กรทุกองค์การล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยบุคลากรจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการจัดการ (technical competency) คือ มีองค์ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะ (attribute) ช่วยให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน (managerial competency) ทำให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จคือ สมรรถนะและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และการดำเนินธุรกิจขององค์กร (employee core competency) เช่น ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) และแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) ในทุกกิจกรรมเหล่านั้นนำแนวคิดของสมรรถนะมาเป็นตัวชี้วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น
2. ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเองจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่างๆได้ เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (achievement orientation) จะพยายามทำงานให้สำเร็จตาม เป้าหมายและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

ดังนั้นผู้วิจัยจึง สนใจศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงาน ควรมีสมรรถนะใดบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดสมรรถนะของพนักงานเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงหรือวางแผนกลยุทธ์การทำงานให้สอดคล้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง

สมมติฐานการวิจัย

สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการที่มีเพศ อายุ ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- 1.) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ และประเภทตำแหน่ง

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 1.) ความรู้ (knowledge)
- 2.) ทักษะ (skill)
- 3.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept)
- 4.) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits)
- 5.) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive)

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งหมด 803 คน (จำนวนพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ข้อมูลเดือน มิถุนายน 2566) กลุ่มตัวอย่างโดยการเข้าสูตร Taro Yamane, 1973 หน้า 727-728 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ขอบเขตด้านพื้นที่

ในจังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

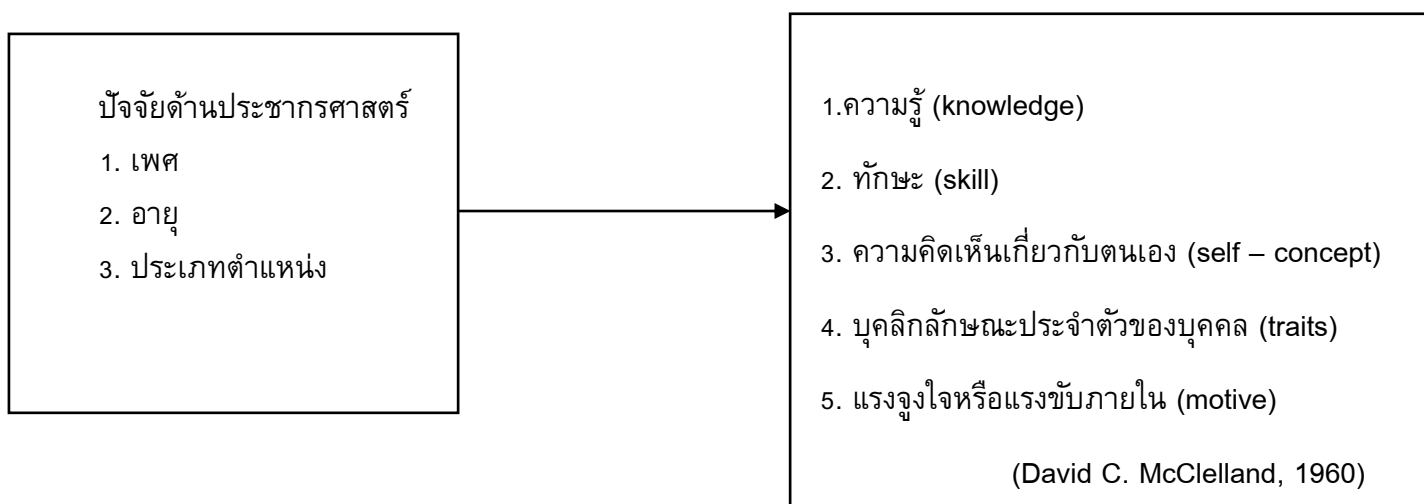
1. ผลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรโดยรวมว่ามีการปฏิบัติที่มีประสิทธิผล
2. ผลที่ได้จากการศึกษานำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคลากร และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงผลตอบแทนเพิ่มสวัสดิการในการดำรงชีพเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความรักองค์กรมากยิ่งขึ้น และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

David McClelland, 1993, p.9 (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 4) ได้ให้ความหมายว่าสมรรถนะ (competency) คือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ แต่มีนักวิชาการที่ให้ ความหมายมากกว่านั้นคือ (Parry Scott, 1998, p. 58-64; อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548 หน้า 5) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ คือองค์ประกอบ (cluster) ของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitudes) ของปัจเจกที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือ ความรับผิดชอบซึ่งจะสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถ

พัฒนาได้โดยการฝึกอบรมสอดคล้องกันกับ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ออนไลน์, 2559) ที่ได้ให้ความหมายของสมรรถนะคือ กลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในองค์กรหลักตามแนวคิดของ (David McClelland) มี 5 ส่วน ได้แก่

1. ความรู้ (knowledge) คือความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ สำหรับวิชาชีพ
2. ทักษะ (skills) คือสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมีมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว
3. ทัศนคติเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) คือเจตคติค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึง บุคคลนั้น เช่น คนที่มีลักษณะเป็นผู้นำหรือคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นต้น
5. แรงจูงใจ/เจตคติ (motives/attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จหรือมุ่งสู่เป้าหมาย เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้ (knowledge) ความสามารถ (ability) หรือทักษะ (skills) และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมส่วนบุคคล (attributes) ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) แรงจูงใจ (motive) บุคลิกภาพ (personality) ภาพลักษณ์ของตนเอง (self-image) บทบาทที่แสดงออกในสังคม (social role) ที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล และก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด (superior performance) ที่องค์กรต้องการ โดยอาศัยความรู้ ทักษะ ความสามารถ ส่งผลให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

บริษัทผลิตกล่องกระดาษลูกฟูก บริษัทเปิดดำเนินการในประเทศไทยเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2532 ในธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์กระดาษลูกฟูก เปิดมายาวนานกว่า 30 ปี ย้อนหลังไปประเทศไทยเติบโตกลุ่มยานยนต์ค่อนข้างมาก จึงต้องการกล่องลักษณะแข็งแรง สามารถป้องกันสินค้าภายในรวมถึงกันกระแทกได้ ด้วยระยะเวลาที่เปิดมายาวนานและการแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า อาทิ ออกแบบ (new design) ลดพื้นที่การจัดเก็บสินค้า ใช้ปริมาณกล่องน้อย แต่จัดเก็บสินค้าได้มาก จึงทำให้บริษัทมีชื่อเสียงและได้รับความไว้วางใจตลอดเรื่อยมา เป็นที่รู้จักกว้างขวางสำหรับหลายๆ บริษัทที่ต้องการส่งสินค้า (export) ไปยังต่างประเทศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียดและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 803 คน (จำนวนพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ข้อมูลเดือน มิถุนายน 2566)

การวิจัยเชิงปริมาณ (qualitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (google form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมและดัดแปลง ปรับปรุงจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และประเภทตำแหน่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยมีขั้นตอนดังนี้ ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องสมรรถนะจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ปรับแก้ตามผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้วิจัยจะเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 พิจารณาตัดออกผล (IOC) ของแบบสอบถามสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการเท่ากับ 1

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (reliability) โดยใช้สูตรคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (cronbach's alpha reliability coefficient) ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่า α ออกมาเท่ากับ 0.958 แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขจนได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ซึ่งผลค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เท่ากับ 0.958

การรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมาจากวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (simple random sampling) โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 267 ชุด

ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามทางออนไลน์ (google form) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดคือพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนก เพศ วิเคราะห์ด้วยสถิติ T-test (independent sample) ผู้วิจัยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพบว่ามีความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธีแอลเอสดี (LSD: Least Significant Difference)
4. การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนก อายุ และประเภทตำแหน่ง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Anova) ผู้วิจัยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ (post hoc test) ด้วยวิธีการของแอลเอสดี (LSD: Least Significant Difference)
5. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย เพศ อายุ และประเภทตำแหน่ง โดยใช้การหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) มีรายละเอียดดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	141	52.8
หญิง	126	47.2
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-29 ปี	78	29.2
30-39 ปี	103	38.6
40-49 ปี	61	22.8
50 ปีขึ้นไป	25	9.4
ประเภทตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานชาย	16	6.0
พนักงานฝ่ายผลิต	216	80.9
พนักงานตรวจสอบคุณภาพ	8	3.0
พนักงานบัญชี	13	4.9
พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	3	1.1
พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	11	4.1
รวม	267	100

จำนวนร้อยละของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคืออายุ 20-29 ปี จำนวน 78 คน ร้อยละ 29.2 อายุ 40-49 ปี จำนวน 61 คน ร้อยละ 22.8 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน ร้อยละ 9.4 ตามลำดับ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่าพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 216 คน มีร้อยละ 80.9รองลงมา พนักงานชาย จำนวน 16 คน ร้อยละ 6.0 พนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 13 คน ร้อยละ 4.9 พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 คน ร้อยละ 4.1 พนักงานตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 8 คน ร้อยละ 3.0 และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 คน ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 1. ด้านความรู้ (knowledge) 2. ด้านทักษะ (skill) 3.ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) 4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) 5. ด้านแรงจูงใจหรือ

แรงขับภายใน (motive) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความรู้ (knowledge) ความหมาย สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้ และประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ			
สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
มีความรู้ในการสื่อสารงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้การทำงานราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่ได้รับ	3.73	0.959	มากที่สุด
2. ด้านทักษะ (skill) ความหมาย ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลบุคคลหนึ่งที่ได้มาจากการฝึกฝน ที่สั่งสมมาจากการใช้ชีวิต ประสบการณ์จนเกิดความชำนาญ			
สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
มีทักษะการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี	3.70	0.953	มากที่สุด
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) ความหมาย เป็นการนิยามตัวเองจากภายนอก ทางจิตใจ ทางอุปนิสัย หรืออะไรก็ตามที่คิดว่ามันประกอบกันแล้วออกมาเป็นตัวบุคคลนั้นๆ			
สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
มีความคิดว่าตัวเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าสำคัญต่อองค์กร	3.63	0.943	มากที่สุด
4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) ความหมาย บุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากกระบวนการทำงานของอุปนิสัย ในตัวบุคคลที่สะท้อนออกมาให้เห็นในรูปของพฤติกรรมภายนอก			
สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
มีลักษณะนิสัยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่องานที่ปฏิบัติและต่อองค์กร	3.69	0.988	มากที่สุด
5. ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) ความหมาย ภาวะภายในตัวบุคคลที่ผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งได้แก่ ความ ต้องการ ความปรารถนา และความอยาก			
สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
มีความกระตือรือร้น ตื่นตัวในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.80	0.851	มากที่สุด

พบว่าภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย 1.ความรู้ (knowledge) 2. ทักษะ (skill) 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) 4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) 5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) ของสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาจากอันดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ลำดับที่ 1. ด้านความรู้ (knowledge) โดยที่ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.959$) เช่น มีความรู้ในการสื่อสารงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้การทำงานราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่ได้รับ ลำดับที่ 2 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) โดยที่ ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.953$) เช่น มีลักษณะนิสัยความซื่อสัตย์สุจริต ต่องานที่ปฏิบัติและต่อองค์กร ลำดับที่ 3 ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) โดยที่ ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.943$) เช่น มีความกระตือรือร้น ตั้งตัวในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ลำดับที่ 4 ด้านทักษะ (skill) โดยที่ ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.988$) เช่น มีทักษะการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี และลำดับที่ 5 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) โดยที่ ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.851$) เช่น มีความคิดว่าตัวเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าสำคัญต่อองค์กร

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคืออายุ 20-29 ปี จำนวน 78 คน ร้อยละ 29.2 อายุ 40-49 ปี จำนวน 61 คน ร้อยละ 22.8 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน ร้อยละ 9.4 ตามลำดับ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่าพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 216 คน มีร้อยละ 80.9รองลงมา พนักงานขาย จำนวน 16 คน ร้อยละ 6.0 พนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 13 คน ร้อยละ 4.9 พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 คน ร้อยละ 4.1 พนักงานตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 8 คน ร้อยละ 3.0 และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 คน ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ด้านความรู้ (knowledge) พบว่า ให้ความสำคัญกับด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.937$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ในการสื่อสารงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้การทำงานราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่ได้รับ

ด้านทักษะ (skill) พบว่า ให้ความสำคัญกับด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.936$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทักษะการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) พบว่า ให้ความสำคัญกับด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.943$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความคิดว่าตัวเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าสำคัญต่อองค์กร

ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) พบว่า ให้ความสำคัญกับด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ ($\bar{X} = 3.59, SD = 0.934$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีลักษณะนิสัยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่องานที่ปฏิบัติและต่อองค์กร

ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) พบว่า ให้ความสำคัญกับด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ ($\bar{X} = 3.56, SD = 0.920$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความกระตือรือร้น ตื่นตัวในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (David C. McClelland, 1960) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ เจริญสุข และกฤษฎาภูมิหม่อม, 2564, หน้า 8 ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรณีศึกษา กองบัญชาการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพ ผลการศึกษาพบว่า แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีระดับตำแหน่งนายทหารชั้นสัญญาบัตร และอายุราชการ 1-10 ปี

ด้านความรู้ (knowledge)

มีความรู้ในการสื่อสารงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้การทำงานราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่ได้รับ มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ในสำนักงานโดยปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความรู้ด้านการจัดการความเครียด หรือภาวะกดดันเมื่อเจอสถานการณ์บีบบังคับ เช่น ไม่สามารถผลิตงานได้ทันตรงความต้องการของลูกค้า หรือจัดส่งสินค้าไม่ทันเวลา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (David C. McClelland, 1960) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตติพร มลิรินทร์ คริสเตน เซนต์ สุภิสรา ทองจรรยา และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล, 2564, หน้า 13 ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินมีสมรรถนะการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ใน 1. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว (traits) 2. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) 3. ด้านทักษะ (skill) 4. ด้านความรู้ (knowledge) 5. ด้านแรงจูงใจ (motive) ตามลำดับ แนวทางการแก้ไขมี 3 ประการได้แก่ 1. ด้านความรู้ (knowledge) โดยสนับสนุนให้นักศึกษามีการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น 2. ด้านทักษะ (skill) การสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการใช้โปรแกรมของทางสาย

การบิรวมทั้งทักษะการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า 3. ด้านคุณลักษณะ (traits) โดยการสอนให้นักศึกษาตระหนักถึงการตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีไหวพริบบุคลิกภาพ การรับฟังผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ด้านทักษะ (skill)

มีทักษะการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี มีทักษะการสื่อสารที่ตรงประเด็นและสามารถเลือกวิธีที่เหมาะสมกับผู้รับสารที่ต่างกันได้ มีทักษะเจรจาต่อรอง สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ก้าวเข้ามาสู่จุดที่ทั้งเราและเขาได้ผลประโยชน์ร่วมกันที่เรียกว่า win-win เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (David C. McClelland, 1960) และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระเกียรติ ประสานชนกุล, 2565, หน้า 7 ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวทางส่งเสริมสมรรถนะด้านวิชาการและความก้าวหน้าในสายวิชาชีพสำหรับบุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า ด้านทักษะ ได้แก่ 1. การรวบรวมแนวคิดทฤษฎีและวิธีการแก้ไขปัญหาในการทำวิจัย 2. ความสามารถระบุตัวแปรที่สำคัญในการวิจัย 3. สามารถใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เหมาะสมกับงานวิจัย

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept)

มีความคิดว่าตัวเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าสำคัญต่อองค์กร มีความมั่นใจว่าตนเองเป็นคนกล้าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา มีความคิดที่อยากจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดไป โดยอยากที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความคิดเป็นคนช่างพูด ช่างเจรจา รู้จักต่อรองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (David C. McClelland, 1960) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริย์วิภา ไชยพันธ์, 2564, หน้า 8 ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการภาครัฐและพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านมีจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้คือ 1.ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) 2. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว (traits) 3. ด้านความรู้ (knowledge) 4. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน (motive) 5. ด้านทักษะ (skill)

ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits)

มีลักษณะนิสัยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่องานที่ปฏิบัติและต่อองค์กร มีลักษณะเป็นคนอารมณ์ดี เป็นมิตร ชอบพบปะผู้คน และสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นได้อย่างมีพลัง โดยเป็นคนคิดบวก และมองโลกในแง่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (David C. McClelland, 1960) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญณา ศิริภิรมย์, 2566, หน้า 10 ได้ศึกษาเรื่องหลักพละ 4 : สำหรับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า การบูรณาการหลักธรรมที่นำมาเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร หรือบุคลากรเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ประกอบไปด้วย

1. ความรู้ (knowledge) เป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งบุคลากรจะเป็นผู้รู้แจ้ง รู้ลึก รู้รอบได้

2. ทักษะ (skills) เป็นความสามารถเฉพาะสายงาน เป็นความชำนาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลเป็นผลมาจากการกระทำกิจกรรมงานนั้นซ้ำๆ จนทำให้เกิดทักษะหรือความชำนาญเฉพาะด้าน ความชำนาญนี้มีผลเนื่องมาจากปัญหาที่ได้เรียนรู้ ผิดอบรม และพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั่นเอง

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal attribute) เป็นความสามารถทางด้านความคิด จิตสำนึกทัศนคติที่ดี แรงจูงใจ ค่านิยม และความต้องการส่วนบุคคล

ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive)

มีความกระตือรือร้น ตื่นตัวในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เช่น ด้านเอกสาร หรือข้อมูล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับต่อเพื่อนร่วมงานในแผนกและต่างแผนกอยู่ใน มีแรงกระตุ้นในงานที่ทำ โดยคำนึงถึงโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (David C. McClelland, 1960) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวดี ชูเชิด, 2564, หน้า 12 ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การสอนงาน การฝึกปฏิบัติงานและทำงานร่วมกัน การมอบหมายงานที่สำคัญ และติดตามผลการนำเสนอผลงาน การให้คำชมเชยหรือให้รางวัลในการทำงาน การประเมินและวัดผลในการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งแนวทางการพัฒนาเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดปัญหาการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ลดปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความรู้ (knowledge) ควรจัดให้มีการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นก่อนเข้าปฏิบัติงานตามหน้าที่
2. ด้านทักษะ (skill) ควรจัดให้มีการเพิ่มทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) ควรจัดให้มีการเพิ่มทัศนคติความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ
4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) ควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรที่ส่งผลต่อการมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองสูง
5. ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) ควรที่จะส่งเสริมให้มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงการพิจารณาเพิ่มรางวัลผลตอบแทนให้กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ควรศึกษาการประเมินสมรรถนะของพนักงานทั้งองค์การเพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานต่อไป

2. ควรศึกษาแนวทางการนำสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะด้านอื่นๆ

3. ควรนำหลักการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์

เอกสารอ้างอิง

ศรัณณ์พัชร์ ไม้พูล (2559) ศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ วิทยานิพนธ์ การศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ.2561 – 2580, ราชกิจจานุเบกษาเล่มที่135 ตอนที่ 82 ก

สืบค้นเมื่อ, 2 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก

https://www.ict.moph.go.th/upload_file/others/

แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2561) ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ สืบค้นเมื่อ, 2 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก

https://www.gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2021120261426423103_fulltext.pdf

กรรณิการ์ สุวรรณศรี (2564) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สืบค้นเมื่อ, 2 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก

<https://www.so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/178136>

ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี (2566) ธุรกิจอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์

สืบค้นเมื่อ, 2 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก

<https://www.ttbbank.com/th/analytics/business-industry/trade-services/20230316-ttb-analytics-packaging-outlook-2023>

The Effect of Packaging and Prices on Intention to Buy with the Moderation of Income and Store Image.

Bamosy et al. (1983). The Different Roles of Product Appearance in Consumer Choice.

Berkowitz. (1987). Mood, self-awareness, and willingness to help. Journal of Personality and social Psychology.