

ปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะ
พนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*

The Personal Factors and the Organizational Strategy that Affect
the Competency for its Salespeople of a Private Company
in Bangkok

ภาคินทร์ เจริญสุข, ธีรเดช สนนงทวิพร, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และสมยศ อวเกียรติ
Pakin Charoensuk, Teeradej Snongtaweeporn, Sanit Sirivisitkul and Somyos Avakiat
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, ประเทศไทย
North Bangkok University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: pakin.char@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษากลยุทธ์ขององค์กรที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานขายไอทีที่อยู่ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05

*ได้รับบทความ: 7 มกราคม 2568; แก้ไขบทความ: 22 มกราคม 2568; ตอรับตีพิมพ์: 26 กุมภาพันธ์ 2568
Received: January 7, 2025; Revised: January 22, 2025; Accepted: February 26, 2025



2. กลยุทธ์ขององค์กรพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้แก่ 1) ด้านพันธกิจ 2) ด้านวิสัยทัศน์ 3) ด้านค่านิยม มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Adjusted $R^2 = .639$)

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล; กลยุทธ์ขององค์กร; สมรรถนะพนักงานขายไอที

Abstract

The objectives of this research are 1) to compare personal factors that affect the competency of IT salespeople of a private company in Bangkok; 2) to study the organizational strategy that affect the competency of IT salespeople of private company in Bangkok. It is survey research. The sample group consisted of IT salespeople working at a private company in Bangkok. Using a sample size of 300 people, the instrument used in the research was a questionnaire. It has a reliability value of .95. Statistics used in data analysis include number, percentage, mean, and standard deviation. By one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The findings revealed that:

1. Comparison of personal factors and the organizational strategy that affect the competency of IT salespeople in a private company in Bangkok. Classified according to personal factors including gender, age, status, education level. Average monthly income and work experience. Statistically significantly different, .01 and .05.

2. Study the organizational strategy that affect the competency IT salespeople of a private company. Including 1) mission 2) vision and 3) values had a positive influence on the competency of the IT salespeople in a private company in Bangkok. Overview The effect was statistically significant at the .01 level (Adjusted $R^2 = .639$).

Keywords: Personal Factors; Corporate Strategy; Competency of IT Sales Personnel

1. บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม โรคระบาด ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์กรและหน่วย



งานต่างๆ จำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน ผู้บริหารต้องมีความพร้อมในการปรับตัว โดยต้องศึกษาความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพไม่เพียงช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ แต่ยังสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานและส่งเสริมศักยภาพการเติบโตขององค์กร ซึ่งการเป็นผู้นำที่มีความสามารถในการแข่งขันจึงต้องอาศัยการปรับตัวเชิงรุก การวางแผนที่ยืดหยุ่น และการนำแนวทางที่เหมาะสมมาปฏิบัติอย่างจริงจัง ต้องศึกษาการเปลี่ยนแปลงและมีการนำกลยุทธ์มาบริหารจัดการให้เหมาะสมกับองค์กร (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2549) ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม กลยุทธ์มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Strategy หมายถึง แผนหรือการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะแผนที่ต้องทำในระยะยาวหรือศิลปะการวางแผนอย่างดีที่สุดเพื่อให้ประสบความสำเร็จ เมื่อนำมาใช้ในภาษาไทยคำว่า “กลยุทธ์” แปลว่าการต่อสู้และเมื่อนำมาใช้ในธุรกิจมักใช้คู่กับการวางแผนกลยุทธ์เป็นวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบมีลักษณะเป็นขั้นตอน มีความยืดหยุ่น พลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ มุ่งหมายเพื่อเอาชนะคู่แข่งหรือหลบหลีกอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (วรพรรณ เอื้ออาภรณ์, 2558)

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและสร้างผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร ควบคู่ไปกับการประยุกต์ใช้กิจกรรมและเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มสมรรถนะในการทำงานการจัดกิจกรรมหรือโครงการพิเศษ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาทักษะเฉพาะทาง และการให้คำปรึกษาเชิงพัฒนา (coaching) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้เพิ่มเติมผ่านการฝึกอบรม การศึกษาต่อ หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงศักยภาพและทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะและนำความรู้ไปปรับใช้กับการทำงาน จะช่วยให้การวางแผน การตัดสินใจ และการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการเรียนรู้ และรู้จักตนเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดคุณลักษณะหรือความสามารถของแต่ละบุคคลที่ผสมผสานกับความรู้ และทักษะต่างๆ ซึ่งเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตามเป้าหมายของตนเอง และขององค์กรได้ (จอมภักดิ์ จันทะศักดิ์, 2561, หน้า 162-176) นอกจากนี้ บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีนั้น โดยได้



รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของบุคลากร ตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่บุคลากรในการทำงานให้สอดคล้องระหว่างความพึงพอใจในงานของบุคลากรกับประสิทธิผลขององค์การ โดยคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์การในการเพิ่มผลิตผลขององค์การ (ณรงค์วิทย์ แสันทอง, 2546) สมรรถนะ ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบของทางราชการที่นำมาปฏิบัติในองค์การ 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นทักษะที่จะต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญก่อนนำไปปฏิบัติงาน 3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” เช่นความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ และความมุ่งมั่นในความสำเร็จความสามารถหรือความรู้ความสามารถในการทำงานหรือปฏิบัติงานต่างๆ โดยเฉพาะในบริบททางวิชาการหรือองค์กร สมรรถนะเป็นคุณสมบัติที่ติดตัวมากับมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะในด้านใดด้านหนึ่ง เพียงแต่การที่จะค้นพบสมรรถนะในตัวเองนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย หรือสามารถพบเจอได้เร็ววัน การใช้เวลาจึงเป็นคำตอบที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของการค้นหาสมรรถนะภายในตัวเอง ซึ่งอาจเกิดจากการสังเกตการณ์ทั้งจากตัวเองและจากผู้อื่น ว่าตัวเราเองมีสมรรถนะในด้านใดอาจหมายความว่าเรามีการปฏิบัติงานที่ดี ที่เราสามารถทำได้เหนือกว่าผู้อื่น ภายในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย

กลยุทธ์เป็นแนวทาง (Means) ที่ทำให้ทุกส่วนงานในองค์กร มีความเข้าใจในสิ่งที่องค์กรต้องการได้อย่างถูกต้องตรงกัน และทำให้การตัดสินใจต่างๆ มีความสม่ำเสมอ และขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน ในแต่ละส่วนงานของธุรกิจจะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายและพันธกิจของแต่ละส่วนงาน การพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร เป็นความสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพื่อช่วยให้บุคลากรเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ดี ป้องกันการผิดพลาดในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบรรลุตามเป้าหมายให้ทันกับยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว องค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายจากโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในตลาด การพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ เช่น การสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนพนักงาน การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อยกระดับการให้บริการ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016) อธิบายว่า กลยุทธ์ขององค์กรถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เพื่อที่จะเป็นตัวกำหนดให้องค์กรสามารถดำเนินการโดยไม่หลงทาง โดยในความเป็นจริง หากองค์กรต้องการทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเกิดขึ้นจริงในอนาคต จะต้องต้องมีพันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) อะไรบางอย่างที่ต้องทำในปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในอนาคตตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ และการจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้สำเร็จนั้น นอกจากนี้ผู้นำองค์กรควรกำหนดค่านิยมองค์กร (Core Values) ให้ชัดเจนว่าเราจะ



อยู่กันหรือปฏิบัติกันแบบนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากแนวโน้มของสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางองค์กร โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ความสามารถทางการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นของตลาด แนวโน้มนี้จะบังคับให้องค์กรพัฒนาด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพในการสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนพนักงานสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสามารถนำวิธีการทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าได้

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว องค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายจากโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในตลาด การสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนพนักงาน การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อยกระดับการให้บริการ การมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้โดยไม่หลงทาง และสร้างความพร้อมในการปรับตัวเพื่อเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการสำรวจ ข้อมูลและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและวิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนดังนี้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานขายไอทีที่อยู่ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคนิคเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่ พนักงานขายไอทีที่อยู่ในบริษัทเอกชน จำนวน 300 คน ซึ่งเป็นประชากรที่นับได้แน่นอนและเป็นการเลือกโดยใช้หลักเหตุผลเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ศึกษา
2. ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่



ด้านพันธกิจ ด้านวิสัยทัศน์ และด้านค่านิยม ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ 2) วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ดำเนินการโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Alpha Coefficient ครอนบาค (Cronbach, 1970) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค เท่ากับ 0.761 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพในด้านความตรงของเนื้อหาในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

3. ด้านการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ (Google Form) โดยการเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนประชากร

4. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติเชิงบรรยาย ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน โดยการพรรณนาสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กลยุทธ์ขององค์กรและสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการพรรณนาสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย สมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความถี่ที่มากกว่าสองกลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สถิติ (F-test) และสถิติ t (t-test) และการวิเคราะห์กลยุทธ์ขององค์กรส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ MRA (Multiple Regression Analysis) แบบ All Enter โดยใช้สถิติ Adjusted R^2 ค่า F และ t

4. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 197 คน มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 169 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 249 คน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-30,000 บาท จำนวน 258 คน มี



ประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 203 คน

2. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน (n = 300)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชน		
	สถิติ F, t	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศ	-3.540**	.003	ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)
2. อายุ	.090	.914	ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)
3. จำนวนพรรษา	.346	.708	ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)
4. ระดับการศึกษา (วุฒิมหาวิทยาลัย)	1.492	.216	ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)
5. วุฒิมหาวิทยาลัยพระปริยัติธรรม (แผนกบาลี)	.684	.505	ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)
6. วุฒิมหาวิทยาลัยพระปริยัติธรรม (แผนกธรรม)	.172	.842	ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปรียบเทียบสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ดังนี้ 1) สมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 2) สมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการศึกษาการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์การกับสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบกลยุทธ์ขององค์กรส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (n = 300)

กลยุทธ์ขององค์กร	สมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชน			
	ภาพรวม	ด้านความรู้	ด้านทักษะ	ด้านคุณลักษณะ
1. ด้านพันธกิจ	13.487** (.001)	8.354** (.001)	13.399** (.001)	12.399** (.001)
2. ด้านวิสัยทัศน์	9.433** (.002)	11.689** (.002)	4.516** (.005)	8.211** (.001)
3. ด้านค่านิยม	6.950** (.001)	5.916** (.001)	5.278** (.001)	6.590** (.001)
Adjusted R²	.639	.568	.541	.595

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้ 1) กลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่ ด้านพันธกิจ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านค่านิยมองค์กร ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 63.9 2) กลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่ ด้านพันธกิจ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านค่านิยมองค์กร ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 56.8 3) กลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่ ด้านพันธกิจ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านค่านิยมองค์กร ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 54.1 และ 4) กลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่ ด้านพันธกิจ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านค่านิยมองค์กร ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านคุณลักษณะ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 59.5

4. ผลการศึกษาการวิเคราะห์ภาพรวมของข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กรและสมรรถนะของพนักงานขายไอที



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กร ในภาพรวม ($n = 300$)

กลยุทธ์ขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านพันธกิจ	3.71	.364	มาก
2. ด้านวิสัยทัศน์	3.89	.327	มาก
3. ด้านค่านิยม	4.33	.374	มาก
รวม	3.98	.252	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยกลยุทธ์ขององค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .252) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านค่านิยม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .374) รองลงมา ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .327) รองลงมา ได้แก่ ด้านพันธกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .364) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของ พนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ($n = 300$)

สมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้	3.80	.407	มาก
2. ด้านทักษะ	3.63	.438	มาก
3. ด้านคุณลักษณะ	3.69	.411	มาก
รวม	3.71	.389	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .389) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .407) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .411) รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .438)



5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) สมรรถนะของพนักงานขายไอทีในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมวุฒิ แยมประโคน (2563) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด พบว่า บุคลากรในบริษัทที่มีเพศระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และรายได้มีสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระพล เจริญสุข (2564) ที่ได้ทำการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตจำแนกตามเพศและสถานภาพมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษากลยุทธ์ขององค์กรที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยกลยุทธ์ขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม ได้ร้อยละ 63.9 (Adjusted R² เท่ากับ .639) มีอิทธิพลทางบวกส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร ถนอมกิตติ (2566) ที่ได้ศึกษาปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานและสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชาจะสามารถเข้าใจสิ่งที่หัวหน้างานต้องการ เกิดความราบรื่นและสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานซึ่งเมื่อหัวหน้างานมีไหวพริบดี สามารถวางกลยุทธ์การทำงานได้ทั้งระบบองค์กร ทั้งทีมงาน และตนเอง ก็เป็นสิ่งที่ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาหัวหน้างาน การเสริมศักยภาพ การพัฒนาทักษะ เพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์ (2564) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามตำแหน่งงาน: กรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต พบว่า บุคลากรต้องการให้



บริษัทฯ พัฒนา 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประเภทของสมรรถนะบุคลากร ด้านการกำหนดแผนพัฒนาสมรรถนะ ด้านแรงจูงใจ ด้านการสื่อสาร และด้านวิธีการ รูปแบบและช่องทางการเข้าถึง ทั้งนี้ จากผลการศึกษาความต้องการของบุคลากร บริษัทฯ ควรพัฒนาการสื่อสารให้ชัดเจน กำหนดเป้าหมายของแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และปรับปรุงรูปแบบและวิธีการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukhumpong (2022, pp. 3849-3860) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการจัดการที่ทันสมัยและความยั่งยืนขององค์กรของรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลยุทธ์การจัดการสมัยใหม่โดยรวมถูกรับรู้ในระดับสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการจัดการคุณภาพโดยรวม ความยั่งยืนขององค์กรของรัฐวิสาหกิจโดยรวมแล้วถูกรับรู้ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความยั่งยืนทางเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความยั่งยืนทางสังคมและความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความยั่งยืนขององค์กรและมีอิทธิพลสูงสุดต่อความยั่งยืนขององค์กร

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มีความชัดเจนและน่าดึงดูดใจสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

1.2 ควรมีการศึกษาการสนับสนุนให้พนักงานเข้าใจและเชื่อมโยงงานของตนเองกับพันธกิจองค์กรสามารถทำได้ผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1.3 ควรมีการศึกษาค่านิยมขององค์กรที่สามารถสร้างมาตรฐานการทำงานช่วยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน และสร้างมาตรฐานการทำงานในองค์กรให้เป็นระบบระเบียบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่คำนึงความแตกต่างของกลุ่มเพศและกลุ่มสมรรถนะของพนักงานชายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.2 นำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางเพื่อเพิ่มกลยุทธ์ขององค์กรที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานชายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลและกลยุทธ์ขององค์กรที่มีผลต่อสมรรถนะพนักงานชายไอที คือ 1) การส่งเสริมสร้างแรงจูงใจ: การกำหนดระบบรางวัลที่เหมาะสม เช่น โบนัสตามผลงาน หรือการยกย่องในที่ประชุม ช่วยกระตุ้นให้พนักงานชายมีความมุ่งมั่นในการทำงานและเพิ่ม



ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเติบโตและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและสามารถทำงานได้เต็มที่ 2) การสนับสนุนผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: การสื่อสารที่ชัดเจนและสม่ำเสมอเกี่ยวกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรช่วยให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและสามารถทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น การประชุมและการแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องช่วยลดปัญหาความเข้าใจผิด 3) การสร้างมาตรฐานการทำงาน: การตั้งมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส มาตรฐานการทำงานที่ดีจะช่วยให้การประเมินผลเป็นไปอย่างเป็นระบบและสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานเข้าใจและสามารถทำตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง ดังภาพที่ 1

แนวทางเพิ่มสมรรถนะพนักงานขายไอทีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

จอมภักดิ์ จันทะศักดิ์. (2561). สมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์ สถาบันอุดมศึกษาใน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 7(1), 162-176.



- จิราพร ถนอมกิตติ. (2566). ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์จัดการมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เฉลิมวุฒิ แยมประโคน. (2563). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์. (2564). กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามตำแหน่งงาน: กรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต. (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรพรรณ เอื้ออาภรณ์. (2558). การดำเนินกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย ภาภาสน์วิวัฒน์. (2549). การบริหารเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). Harper & Row.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Sukhumpong, C., Patoomsawat, T., Snongtaweepon, T., Damrongsiri, T., Boonsathaporn, S., Raktakanishtha, P., & Kongsong, W. (2022). A relationship between modern management strategy and organizational sustainability of state enterprise in Bangkok metropolitan areas, Thailand. *Journal of Positive School Psychology*, 6(7), 3849-3860.

