

A

# Antecedents and Consequences of Work Competency of Practice Staff in Private Companies

Jaruwan Muangjaroen<sup>1,\*</sup>

Viroj Jadesadalug<sup>2</sup>

## Abstract

The purposes of this research are to study the antecedents and consequences of work competency of practice staff in private companies. The sample group used for the study consisted of 400 personnel. Questionnaires were used as the tools for data collection, and methods of analysis included percentage, standard deviation, and the relationships between independent variables, Pearson's correlation, and multiple regressions. The results showed that the antecedents affecting performance effectiveness, career advancement, work happiness, and work life balance. Outcome work competency affected performance effectiveness, knowledge, skills, self-concept, traits, and motive. Finally, the implications of the findings and suggestions for future research are presented.

**Keywords:** career advancement, work happiness, work life balance, work competency, performance effectiveness

---

<sup>1</sup> Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management

<sup>2</sup> Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: viroj\_jade@hotmail.com

\* Corresponding author. E-mail: jaruwanmua@pim.ac.th

# บ

## ปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงาน ในบริษัทเอกชน

จารุวรรณ เมืองเจริญ<sup>1\*</sup>  
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนโดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำเข้า ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ความสุขในการทำงาน และความสมดุลชีวิตการทำงาน ผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัว และแรงจูงใจ พร้อมทั้งได้มีการสรุปผลและอภิปราย รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคตด้วย

**คำสำคัญ:** ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสุขในการทำงาน ความสมดุลชีวิตการทำงาน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

<sup>2</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail: viroj\_jade@hotmail.com

\* Corresponding author. E-mail: jaruwanmua@pim.ac.th

## บทนำ

การส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลนับเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลต่อความสำเร็จขององค์กร และการส่งเสริมนั้นควรได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น อันเป็นแรงจูงใจที่มีกระบวนการในการชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ (Lovell, 1980) สามารถจูงใจให้เกิดภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคลนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Domjan, 1996) และเพิ่มความสามารถที่จำเป็นต่อการจัดการกับงานที่หลากหลายในปัจจุบัน ซึ่งมีประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและบุคคลในการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เพิ่มความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ (Mathis & Jackson, 2008)

การสร้างเสริมให้บุคคลทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรที่ใช้สมรรถนะ (competency) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการในการดึงศักยภาพและความสามารถที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลมาสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ให้มีค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และพันธกิจหลักขององค์กรหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ (McClelland, 1999) และปฏิบัติงานด้วยความสามารถให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Fiedler, 1967)

ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจและผลักดันสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคคลให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้นั้น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ของ Maslow

(1970) เป็นความต้องการความปรารถนาสามารถตอบสนองทางร่างกายเพื่อความอยู่รอดความปลอดภัยและความมั่นคง ความผูกพันหรือการยอมรับ การยกย่องทางสังคมให้ประสบความสำเร็จในชีวิต และ Herzberg, Mausner, และ Snyderman (1959) เป็นการตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล เช่น ความสุขในการทำงาน (work happiness) ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล (Diener, 2000) ความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน (work life balance) บุคคลจะสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวของตนเอง (Merrill & Merrill, 2003) และที่มาจากภายนอกของตัวบุคคล เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพ (career advancement) การตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม (Arthur, Khapova, & Wilderom, 2005)

ปัจจุบันบริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด บริการด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเน้นรูปแบบการเรียนรู้ทฤษฎีควบคู่กับการเรียนปฏิบัติ (Work-based Education) ที่จะสร้างให้นักศึกษาทุกคน เก่งคิด เก่งเรียน เก่งลงมือทำ ไปพร้อม ๆ กับการเก่งใช้ชีวิตจริง คือ สถาบันการจัดการปัญญาวิวัฒน์ เป็นสถานศึกษาที่ช่วยสนับสนุนบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (CP All Public Company Limited [CP All], 2018) บริษัทเอกชนแห่งนี้ต้องการพนักงานที่มีทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เสียเวลากับการฝึกหัดงานให้กับพนักงานใหม่ ซึ่งบริษัทเอกชนมีพนักงานฝึกปฏิบัติงานที่มาจากสถาบันการศึกษามาเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (workplace learning) เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงผ่านการฝึกปฏิบัติงานจาก

สภาพแวดล้อมให้มีทักษะความสามารถพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าที่จะเป็นการเรียนรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการจากห้องเรียนอย่างเดียว ซึ่งทำให้ง่ายต่อการถ่ายโอนความรู้จากประสบการณ์ทำงานที่จำเป็นและเหมาะสม (Panyapiwat Institute of Management [PIM], 2018)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญอย่างมากต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานโดยจำเป็นต้องมีการวางแผนในองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ มาช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่พัฒนาให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้ศึกษาทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ จำแนก และสรุปมาเป็นการศึกษาถึงปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน
2. เพื่อศึกษาผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Work Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล

ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ (McClelland, 1999) ความหมายสอดคล้องกับ Spencer และ Spencer (1993) กล่าวถึงคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคล (Underlying Characteristics of an Individual) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน เป็นคุณลักษณะในส่วนลึกเฉพาะของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สามารถทำนายผลลัพธ์ที่ดีเยี่ยมในงาน (Superior Performance) คุณลักษณะเฉพาะของสมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึงเป็นองค์ประกอบเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน
2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถทางร่างกายหรือความสามารถในกระบวนการทางความคิดที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติจนชำนาญ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) หมายถึงภาพลักษณ์ของตนเอง ทศคติ (attitudes) ค่านิยม (values) ที่บุคคลเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถทำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) หมายถึงลักษณะทางกายภาพ (physical) และลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ สม่าเสมอ
5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึงสิ่งที่บุคคลคิดคำนึงถึงหรือต้องการที่เป็นสิ่งผลักดันเป็นแรงจูงใจและส่งเสริมให้แสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

## แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจและผลักดันสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของงานมีดังนี้ 1. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Advancement) หมายถึง การตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม (Arthur et al., 2005) 2. ความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์และความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล (Diener, 2000) สามารถเรียนรู้จากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง (Manion, 2003) ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานของบุคคล และพัฒนาให้เกิดความสุขในการทำงานได้ (Warr, 2007) และ 3. ความสมดุลชีวิตการทำงาน (work life balance) ความต้องการของบุคคลในความพยายามที่จะสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น เช่น ต้องดูแลครอบครัว ดูแลชีวิตตนเองให้มีความสุข ต้องพัฒนาความรู้ เป็นต้น (Merrill & Merrill, 2003)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (Promsaart, Leelataweewud, Torugsa & Kongsin, 2012) พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพด้านที่มากที่สุด คือ การได้รับการรับรองความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ และมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

อยู่ในระดับสูง จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 1** ความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง ความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการครูกรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตบางพลัด (Ninlapart & Tiacharoen, 2013) พบว่า ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ (Manion, 2003) และสมรรถนะของข้าราชการอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (McClelland, 1999) ด้วยเช่นกัน จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 2** ความสุขในการทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

และเรื่องกรอบแนวความคิดการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการ (Tongsamsi & Trichandhara, 2014) พบว่า ผลการทบทวนวรรณกรรมพบปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน 5 ปัจจัย ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลการฝึกอบรมการรับรู้แรงจูงใจขององค์กรการบริหารตนเอง และการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน สามารถนำไปเป็นกระบวนการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะสูงขึ้น จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 3** ความสมดุลชีวิตการทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

## แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานหรือได้รับมอบหมายด้วยความสามารถตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้เกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมอย่างสูงสุด โดยนักวิชาการหลายได้ให้ความหมายดังนี้ Fiedler (1967) Price (1968) และ Steers (1977) ให้ความหมายว่า การที่กลุ่มสามารถทำงานได้ รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงาน และใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้เกิดคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรและแนวคิดของ Rothwell และ Kazans (1992) ที่นำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สภาพแรงงานแรงจูงใจ ความรู้ทักษะ ทศนคติ ความสามารถ และความถนัด 2. ปัจจัยด้านกลุ่มที่ปฏิบัติงานรวมกัน ได้แก่ โครงสร้างภาวะผู้นำ การยึดเหนี่ยวในกลุ่มและสถานภาพ และ 3. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ สิ่งแวดล้อมโครงสร้าง เทคโนโลยี กลยุทธ์และวัฒนธรรมอันสอดคล้องกับ Muchinsky (1993) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลเกิดจากปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความต้องการความสำเร็จ ด้านสภาพของงาน ได้แก่ ช่องทางอาชีพ โอกาสในการปฏิสัมพันธ์ ข้อมูลย้อนกลับ และด้านประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทศนคติ ความสามารถที่มีต่อองค์กร และสภาพการปฏิบัติงานตามความคาดหวังและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ที่ศึกษาการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม (Suwansit & Jadesadalug, 2014) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรคือด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านการสนับสนุนจิตอาารมณ จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานที่ 4

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (Eakkawat & Chalermwat, 2013) พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคลเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านทักษะความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านความรู้และด้านแรงจูงใจ/เจตคติตามลำดับ สอดคล้องกับเบญญาภา เอกวัตร และพิชญ เฉลิมวัฒน์ และงานวิจัยเรื่อง สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี (Jintananont & Sirikudta, 2014) พบว่า สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานที่ 4.1-4.4

**สมมติฐานที่ 4** สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

สมมติฐานที่ 4.1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.3 สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.4 สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.5 สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นและสามารถนำมาตั้งสมมติฐาน และสร้างกรอบแนวคิด ปัจจัยสาเหตุ ได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสุขในการทำงาน และความสมดุลชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2560 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2560

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่เน้นเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานให้แก่นักศึกษา เป็นระยะเวลาตลอด 4 ปี การศึกษาโดยเน้นรูปแบบการเรียนทฤษฎีควบคู่กับการเรียนปฏิบัติ (Work-based Education) จำนวน

ทั้งสิ้น 5,188 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) เป็นการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจึงเท่ากับ 400 คนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.30 มีอายุ 18-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.80 และมีระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงาน 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.50

เครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุ ได้แก่ 1) ความก้าวหน้าในอาชีพ 2) ความสุขในการทำงาน และ 3) ความสมดุลชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัว และ 5) แรงจูงใจ และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยข้อความคำถามส่วนที่ 2 3 และ 4 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย (index of Item-objective Congruence: IOC) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.833-0.957

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (Hinkle, William & Stephen, 1998) จากนั้นวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (Stevens, 1992) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

- CA = Career Advancement  
(ความก้าวหน้าในอาชีพ)
- WH = Work Happiness  
(ความสุขในการทำงาน)
- WB = Work life Balance  
(ความสมดุลชีวิตการทำงาน)
- WC = Work Competency  
(สมรรถนะในการปฏิบัติงาน)
- PE = Performance Effectiveness  
(ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วนโดย ส่วน 1 เสนอด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2 และส่วนที่ 2 เสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

ตัวแปร	CA	WH	WB	KL	SK	SC	TR	MT	PE
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.01	4.13	3.94	4.04	3.87	4.06	4.25	4.19	4.03
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.69	0.66	0.69	0.59	0.66	0.62	0.56	0.59	0.46
ความก้าวหน้าในอาชีพ (CA)	-								
ความสุขในการทำงาน (WH)	.664**	-							
ความสมดุลชีวิตการทำงาน (WB)	.658**	.695**	-						
ความรู้ (KL)	.655**	.545**	.678**	-					
ทักษะ (SK)	.649**	.532**	.665**	.768**	-				
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (SC)	.639**	.630**	.715**	.777**	.780**	-			
บุคลิกลักษณะประจำตัว (TR)	.527**	.623**	.555**	.601**	.569**	.723**	-		
แรงจูงใจ (MT)	.630**	.612**	.611**	.650**	.610**	.729**	.768**	-	
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (PE)	.535**	.543**	.589**	.686**	.660**	.743**	.671**	.718**	-

\* p<0.05, \*\*p<0.01

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรปัจจัยเหตุ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรผลลัพธ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.80 (Hinkle et al., 1998) แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันไม่เกิดปัญหา นอกจากนี้ ในส่วนที่ 2 ได้เสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicol linearity พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 2.065-4.251 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงมีความสัมพันธ์กันไม่เกิดปัญหาจึงสามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน (n = 400 คน)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
<b>ปัจจัยสาเหตุ</b>		
ค่าคงที่	1.282 (0.106)	
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.260* (0.032)	
ความสุขในการทำงาน	0.135* (0.036)	
ความสมดุลชีวิตการทำงาน	0.304* (0.033)	
<b>สมรรถนะในการปฏิบัติงาน</b>		
ค่าคงที่		1.139 (0.115)
ความรู้		0.124* (0.042)
ทักษะ		0.076* (0.037)
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง		0.184* (0.047)
บุคลิกลักษณะประจำตัว		0.107* (0.042)
แรงจูงใจ		0.214* (0.041)
Adjusted R <sup>2</sup>	0.653	0.639

\*p<0.05, \*\*p<0.01

ส่วนในตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติ พบว่า สมการที่ 1 ความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติของพนักงานฝึกปฏิบัติในบริษัทเอกชนอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติ ( $\beta = 0.260, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 สมการที่ 2 ความสุขในการทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติในบริษัทเอกชน ( $\beta = 0.135, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 สมการที่ 3 ความสมดุลชีวิตการทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติในบริษัทเอกชน ( $\beta = 0.304, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติในบริษัทเอกชนผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมการที่ 4.1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของความรู้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ( $\beta = 0.124, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.1 สมการที่ 4.2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของทักษะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ( $\beta = 0.076, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.2 สมการที่ 4.3 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติในบริษัทเอกชน ( $\beta = 0.184, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.3 สมการที่ 4.4 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลิกลักษณะประจำตัวมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ( $\beta = 0.107, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.4 สมการที่ 4.5 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติบริษัทในเอกชน ( $\beta = 0.214, p < 0.05$ ) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.5

## สรุปและอภิปรายผล

### สรุปผลการวิจัย

ภาพรวมเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของพนักงานฝึกปฏิบัติในบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ( $\bar{X} = 1.71, S.D. = 0.45$ ) มีอายุ 18-20 ปี ( $\bar{X} = 1.47, S.D. = 0.53$ ) และมีระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงาน 3-4 ปี ( $\bar{X} = 1.82, S.D. = 0.68$ ) จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรปัจจัยสาเหตุมีความสัมพันธ์กับตัวแปรสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานส่งผลต่อตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานภาพรวม (Adjusted  $R^2 = 0.653$ ) โดยความสมดุลชีวิตการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นความก้าวหน้าในอาชีพและความสุขในการทำงานตามลำดับ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน (Adjusted  $R^2 = 0.639$ ) โดยแรงจูงใจเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นความรู้ บุคลิกลักษณะประจำตัวและทักษะตามลำดับ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับผลการศึกษาดังนี้ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพได้แก่ มีโอกาสเติบโตในการบรรจุตำแหน่งงาน และได้พัฒนาศักยภาพด้วยวิธีต่าง ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ

Arthurc และคณะ (2005) แนวคิดเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Promsaart et al., 2012) ทำการศึกษา การเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยด้านการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

ความสุขในการทำงาน ได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ความภาคภูมิใจในคุณค่าการทำงาน และมีความตั้งใจเอาใจใส่กับงานที่ทำอยู่เสมอ สอดคล้องกับ Diener (2000) Manion (2003) และ Warr (2007) อารมณ์และความรู้สึกทางบวกจะเกิดขึ้นภายในจิตใจที่จะทำให้เรียนรู้และการสร้างสรรค์ที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิชาติ นิลภายั และสายสุดา เตียเจริญ ได้ศึกษาความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการครูกรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตบางพลัด พบว่า ความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Ninlapart & Tiacharoen, 2013)

ความสมดุลชีวิตการทำงาน ได้แก่ การบริหารจัดการการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี ทำให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี และทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สอดคล้องกับ Merrill และ Merrill (2003) ว่าบุคคลต้องการที่จะสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของกันยปริน ทองสามสี และคนน ไตรจันทร์ ได้สังเคราะห์ผลงานวิชาการ เรื่อง กรอบแนวความคิดการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

โดยการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานสามารถนำไปเป็นกระบวนการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะสูงขึ้น ตามลำดับ (Tongsamsi & Trichandhara, 2014)

ซึ่งคุณลักษณะของสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ดังนี้ 1. ความรู้ ได้จากกฎระเบียบและข้อมูลในการปฏิบัติงานที่สามารถนำมาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ 2. ทักษะ เกิดจากความเชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานได้หลากหลาย เช่น การสื่อสาร การประสานงาน และทางด้านภาษา 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งหากมีทัศนคติที่ดีในการทำงานจะทำให้มีความมั่นใจในการตัดสินใจการทำงานด้วย 4. บุคลิกลักษณะประจำตัว การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์เสียสละในการทำงาน สามารถนำความรู้มาปรับใช้และพัฒนาตนเองได้ และ 5. แรงจูงใจ ในการสร้างประสบการณ์ทำงานที่ดีจะทำให้ได้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นของหัวหน้า เพื่อนร่วมงานและความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ จึงทำให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานสามารถทำงานเป็นมืออาชีพบรรลุตามเป้าหมาย แก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและสามารถพัฒนาการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1999) ความหมายสอดคล้องกับ Spencer และ Spencer (1993) บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Rothwell และ Kazans (1992) และ Muchinsky (1993) คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร มาจากสภาพแรงงานแรงจูงใจ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติความสามารถ และความถนัด สอดคล้อง

กับผลการวิจัย ของ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร (Suwansit & Jadesadalug, 2014) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญญาภา เอกวัตร และพิษณุ เฉลิมวัฒน์ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคลด้านทักษะความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองด้านความรู้และด้านแรงจูงใจ/เจตคติตามลำดับ (Eakkawat & Chalermwat, 2013) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลิตาพัชร จินตananนท์ และสุพาดา สิริกุดตา ได้ศึกษา สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Jintananont & Sirikudta, 2014)

## ประโยชน์จากการวิจัย

### ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสุขในการทำงาน ความสมดุลชีวิต

การทำงานและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สามารถนำมาสร้างแนวทางการวางแผนและสนับสนุนจากองค์กรใช้กับบุคลากรทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ประโยชน์เชิงการจัดการ

จากผลงานวิจัยที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงใช้กับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานฝึกปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางการบริหารจัดการเชิงนโยบายและแผนงานให้เป็นไปตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยในอนาคต

งานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกในแต่ละด้านเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปใช้ในการสร้างความเข้มแข็งและสร้างแนวปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะและความสามารถพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### บรรณานุกรม

- Arthur, M. B., Khapova, S. N., & Wilderom, C. P. M. (2005). Career success in a boundaryless career world. *Journal of Organizational Behavior, 26*(2), 177-202.
- CP All Public Company Limited. (2018). About CP All. Retrieved January 11, 2018, from <https://www.cpall.co.th/Corporate/about-cp-all> (in Thai).
- Cronbach, J. L. (1990). *Essentials of psychological testing* (5<sup>th</sup> ed.). New York,

- NY: Harper and Row.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Eakkawat, B., & Chalermwat, P. (2013). A study of factors affecting work performance competency of personnel in subdistrict administrative organizations in Prachuap Khiri Khan Province. *Silpakorn Educational Research Journal*, 5(1), 292-306. (in Thai).
- Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York, NY: McGrawHill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Son.
- Hinkle, D.E, William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4<sup>th</sup> ed.). New York, NY: Houghton Mifflin.
- Jintananont, S., & Sirikudta, S. (2014). Competency and hierarchy of needs related to working efficiency of employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Ratchatewi district. *Srinakharinwirot Business Journal (SBJ)*, 5(2), 61-77. (in Thai).
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Lovell, R. B. (1980). *Adult learning*. New York, NY: John Wiley & Son.
- McClelland, D. C. (1999). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-339. Retrieved from [www.eiconsortium.org/research/business\\_case\\_for\\_ei.htm](http://www.eiconsortium.org/research/business_case_for_ei.htm).
- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-659.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2<sup>nd</sup> ed.). New York, NY: Harper & Row.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human resource management* (12<sup>th</sup> ed.). South-Western, TX: Thomson.
- Merrill, A. R., & Merrill, R. R. (2003). *Life matter: Crating a dynamic balance of work, family, time and money*. New York, NY: McGraw-Hall.
- Muchinsky, P. M. (1993). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (4<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Murphy, L. R. (1995). Managing job stress and employee assistance/human resource management partnership. *Personnel Review*, 24(1), 41-50.
- Ninlapart, A., & Tiacharoen, S. (2013). Happiness of work and competencies of teachers under the Bangkok metropolitan administration in Bangplhad

- district office. *Journal of Educational Administration, SilpakornUniversity*, (4)1, 1-12. (in Thai).
- Panyapiwat Institute of Management. (2018). Corporate university by CP All Plc. Retrieved January 11, 2018, from <https://www.pim.ac.th/en/pages/cpall> (in Thai).
- Price, J.L. (1968). *Organizational effectiveness: An inventory of propositions*. Homewood, IL: Richard D Irwin.
- Promsaart, U., Leelataweewud, U., Torugsa, S., & Kongsin, S. (2012). An empowerment of work influencing the job competency of registered nurses, private hospital, Bangkok metropolis. *Journal of Public Health*, 42(2), 92-102. (in Thai).
- Rothwell, W. J., & Kazans, H. C. (1992). *Mastering the instructional design process*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Steers, R.M. (1977). *Introduction to organization behavior* (4<sup>th</sup> ed.). New York, NY: Harper Collins.
- Stevens, J. (1992). *Applied multivariate statistics for the social science* (2<sup>nd</sup> ed.). New York, NY: Harper and Row.
- Suwansit, R., & Jadesadalug, V. (2014). Perceived organizational support in which affects performance effectiveness through personnel core competency of social security office. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8, 2217-2235. (in Thai).
- Tongsamsi, K., & Trichandhara, K. (2014). A conceptual framework of the factors affecting job competency in organizations. *Journal of Management Sciences*, 31(1), 169-187. (in Thai).
- Warr, P. B. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. New York, NY: Lawrence Erlbaum.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York, NY: Harper and Row.