

ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

Work Competency Factors Affecting the Performance Efficiency in the Digital Age of Private Company Employees in Bangkok

¹เตือนใจ แสงทอง, ²บวรลักษณ์ เสนาะคำ, ³วิชชากร รัตนเพียร และ ⁴จรีย์ภัทร์ จุฑาธนัญญ์

¹Thaunjai Sangthong, ²Bouvonluck Sanohkham, ³Vichaporn Rattanapain and
⁴Jareephas Juthathanan

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Rattana Bundit University, Thailand.

¹E-mail: ¹thaunjais@yahoo.com, ²bouvonluck_s@rbac.ac.th, ³vicha_r@hotmail.com, ⁴jareephas_j@rbac.ac.th

Received May 7, 2025; Revised May 25, 2025; Accepted May 29, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test, สถิติ F-test และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ และระดับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ และ 2) ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้การพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จในอนาคต

คำสำคัญ: สมรรถนะในการทำงาน; ประสิทธิภาพการทำงาน; ยุคดิจิทัล

Abstract

The aims of this article were 1) to study the level of work performance factors and the level of performance efficiency in the digital age of private company employees in Bangkok and 2) to study the work performance factors affecting the performance efficiency in the digital age of private company employees in Bangkok. This is quantitative research. The sample group was 400 employees of private companies in Bangkok. The researcher selected the sample group using the convenience sampling method. The research tool was a questionnaire. Data was analyzed by using the descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including t-test, F-test, and multiple regression analysis with the statistical significance level at 0.05. The results of the research revealed that 1) the overall level of work performance factors of private company employees in Bangkok was at the highest level, namely knowledge, with the highest mean, followed by skills, motives and attitude, and traits, and self-image, respectively. The overall level of performance efficiency factors in the digital age of private company employees in Bangkok was at the highest level, namely work quality, with the highest means, followed by work quantity, time, and expenses, respectively. 2) The work performance factors affecting the performance efficiency in the digital age of private company employees in Bangkok were knowledge, skills, motives and attitude, traits, and self-image, respectively, with statistical significance at the 0.05 level. The knowledge from this research can be applied to develop work competencies to enhance employees' performance efficiency in the digital age, which is an important factor in managing organizations for future success.

Keywords: Work performance; Performance efficiency; The digital age

บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันทางด้านดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในทุกภาคส่วน ซึ่งความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน การบริหารจัดการ และการเรียนรู้ องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการบริหารจัดการ องค์กรเพื่อให้ทันสมัย ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในโลกธุรกิจ (จันทร์จิรา เหลลราช, 2564) ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อมาแทนที่ “คน” เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีมีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นน้อยและมีความแม่นยำมากกว่าการใช้แรงงานคน ถึงแม้ว่าจะสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาทดแทนการทำงานของคนที่ได้หลากหลาย อย่างไรก็ตามแต่ยังมีบางทักษะที่เทคโนโลยียังไม่สามารถทดแทนได้ เช่น ทักษะการคิดสร้างสรรค์เป็นทักษะที่ต้องอาศัยจินตนาการในการคิดและสร้างสรรค์งานต่าง ๆ ดังนั้น องค์กรจึงยังจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี โดยต้องพัฒนา

บุคลากรให้มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น ซึ่งในการพัฒนาทักษะของบุคลากรในทุกภาคส่วนจะต้องปรับตัวในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยยึดหลักที่ว่ามนุษย์มีจุดแข็ง มีศักยภาพเหนือกว่าเครื่องจักร นั่นคือมนุษย์ที่ความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนได้มากกว่า และสามารถตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (โสมวลี ชยามฤต, 2564)

ในการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายต้องอาศัยหลายองค์ประกอบ ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจำเป็นต้องมีบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ จึงถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงานและสร้างผลงานให้กับองค์การ จึงเป็นความท้าทายขององค์การในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถอยู่รอดและปรับตัวภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้ สิ่งที่ยังคงการในยุคปัจจุบันให้ความสนใจอย่างมากในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ก็คือ การพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ ให้ก้าวทันความทันสมัยของเทคโนโลยี เนื่องจากเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะคนถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การของทุกองค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคดิจิทัล (ชัยรัตน์ ชามพูนท และคณะ, 2564) จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้เห็นถึงปัญหาด้านสมรรถนะของพนักงานที่จำเป็นต้องพัฒนาในยุคดิจิทัลทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามความทันสมัยของเทคโนโลยี ดังนั้น องค์การต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล (ภาวิน ชินะโชติ, 2567)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า สมรรถนะในการทำงานของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้การพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน

Richard (1982) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ (Competency) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกันในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจ ซึ่งสมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่ทำให้คนทำงานได้ดีหรือสามารถทำให้เกิดผลผลิตที่ดีขึ้นได้ สมรรถนะถือเป็นปัจจัยที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ (Davies & Ellison, 1997) Spencer and Spencer (1993) ได้อธิบายสมรรถนะจากคุณลักษณะของโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายใน ได้แก่ บุคลิกประจำตัว ภาพลักษณ์ของตนเอง ค่านิยม ทศนคติ และแรงจูงใจ และ Parry (1997) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะซึ่งได้รวมอุปนิสัย อัตมโนทัศน์ และแรงจูงใจ เข้าไว้ด้วยกัน ในขณะที่ McClelland (1998) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องสมรรถนะไว้ว่า ลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยที่ส่วนลอยอยู่เหนือน้ำนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งซึ่งเป็นเพียงส่วนน้อยที่สามารถสังเกตเห็นและวัดได้ง่ายนั้น ได้แก่ ด้านความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และด้านทักษะ ซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ พิเศษในด้านต่าง ๆ (Skills) สำหรับในส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้นเป็นส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ โดยส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนและวัดได้ยากเช่นกัน ซึ่งเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีตัวเอง (Self-image) บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) และแรงจูงใจ (Motive) และสุนันท์ อ้อแสงชัย และทวีป พรหมอยู่ (2564) ซึ่งได้อธิบายว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคล ซึ่งจะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จะทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่น โดยจะผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงานที่รับผิดชอบ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะในการทำงาน หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยองค์ประกอบของปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) และด้านแรงจูงใจและเจตคติ (Motives and Attitude)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

สุพิชัย ชุกิตติกุล และจันทนา แสนสุข (2561) ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัดเวลา งานที่ออกมามีคุณภาพเกิดประโยชน์สูงสุดตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ระบุไว้ และชัยวุฒิ เทโพธิ์ (2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยไม่จำเป็นต้องแสดงค่าในรูปแบบเชิงตัวเลขเสมอไป แต่สามารถพิจารณาได้จากการใช้เงิน วัสดุ บุคลากร และเวลาอย่างคุ้มค่าและประหยัด ลดการสูญเสียที่เกินความจำเป็น รวมถึงการนำกลยุทธ์หรือเทคนิคที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและรวดเร็ว นอกจากนี้ บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ (2561) ยังได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน หมายถึงการปฏิบัติงานที่นำเอาทักษะ ความรู้ ความสามารถมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มกำลังและเหมาะสม รวมทั้งระยะเวลาในการทำงานที่สั้น รวดเร็ว กระชับ และมีการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

Peterson and Plowman (1989) ได้กล่าวสรุปแนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพในการทำงาน (Quality) หมายถึง ผลผลิตที่ได้ออกมานั้น ต้องมีคุณภาพที่สูง ถูกต้อง มีมาตรฐาน คุ้มค่า รวดเร็ว ไวใจได้ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งองค์กร ผู้บริโภค และสามารถสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า 2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เสร็จสิ้นจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีคุณลักษณะเป็นไปตามความต้องการตามแผนงานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับเวลาที่ใช้ และอัตรากำลังคนในองค์กร 3) ด้านเวลาที่ใช้ในการสร้างงาน (Time) หมายถึง การทำงานต้องมีการระบุเวลาการทำงานให้ชัดเจนอย่างเหมาะสม กับประเภทและปริมาณงานนั้น ๆ โดยใช้ระยะเวลาการผลิตให้สั้น นอกจากนี้มีการนำเอาเทคนิคการทำงานที่เหมาะสมมาใช้ในการผลิตเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ปลอดภัย สะดวก และเมื่องานเสร็จสิ้นแล้วมีการส่งมอบงานตามตารางที่กำหนดไว้ และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงที่ต้องมีความเหมาะสม กับลักษณะงาน ซึ่งต้องมีการลงทุนต่ำสุดแต่ต้องได้ผลกำไรมากที่สุด อย่างไรก็ตามการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น วัสดุ แรงงาน เทคโนโลยี ก็ต้องมีการใช้ที่คุ้มค่า และประหยัดด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวุฒิ เทโพธิ์ (2563) ที่ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน หมายถึง งานควรมีคุณภาพสูง ตรงตามความต้องการทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ความถูกต้องและตรงมาตรฐานที่ระบุไว้ 2) ปริมาณงาน หมายถึง งานที่สำเร็จหลังจากผ่านกระบวนการผลิตแล้วจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังหรือเป้าหมายของหน่วยงานซึ่งจะเป็นไปตามคุณลักษณะประเภทของงานและจำนวนที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้ 3) เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการทำงานต้องเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ และมีจำนวนเวลาเหมาะสมกับงานนั้น ๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และทันสมัย และ 4) ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องใช้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย เช่น การใช้ทรัพยากรด้านวัสดุ ด้านเทคโนโลยี ด้านคน และด้านการเงิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตพล ณ พัทลุง และปิยะมาศ สือสวัสดิ์วิชย์ (2567) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาตามลำดับ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นการนำเอาความสามารถ ทักษะ และทรัพยากรมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ทั้งนี้การบริหารจัดการในองค์ประกอบที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอันจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานตามแนวคิดของ Spencer and Spencer (1993) และ McClelland (1998) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) และด้านแรงจูงใจและเจตคติ (Motives and Attitude) และประสิทธิภาพการตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) และ กฤตพล ฅ พัทลุง และ ปิยะมาศ สือสวัสดิ์วินัย (2567) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) พื้นที่วิจัย คือ กรุงเทพมหานคร ประชากร คือ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 385 คน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความไม่ครบถ้วนและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากับ 400 คน ทั้งนี้ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานที่ทำงานกับบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้คำถามคัดกรอง คือ ท่านเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครหรือไม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) 2) ด้านทักษะ (Skill) 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) 4) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) และ 5) ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (Motives and Attitude) โดยใช้รูปแบบคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย โดยใช้รูปแบบคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบถึงความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.947 และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญนำไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจและตรวจสอบการเรียงลำดับเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.914

ทั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance – ANOVA) ใช้สถิติ F-test และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน โดยภาพรวม

ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรู้ (Knowledge)	4.68	0.398	มากที่สุด
2. ด้านทักษะ (Skills)	4.63	0.583	มากที่สุด
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (Self-image)	4.18	0.934	มาก
4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits)	4.27	0.867	มากที่สุด
5. ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (Motives and Attitude)	4.30	0.767	มากที่สุด
ภาพรวม	4.41	0.397	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยปัจจัยสมรรถนะในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความรู้ (Knowledge) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือ ด้านทักษะ (Skills) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (Motive and Attitude) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล โดยภาพรวม

ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.76	0.489	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.72	0.550	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.26	0.561	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.18	0.547	มาก
ภาพรวม	4.48	0.058	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าสถิติทดสอบปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย		SE	t	p-value
	B	β			
ค่าคงที่	0.366		0.122	2.987	0.003*
ด้านความรู้ (X ₁)	0.275	0.309	0.041	6.660	0.000*
ด้านทักษะ (X ₂)	0.202	0.216	0.033	6.184	0.000*
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (X ₃)	0.121	0.128	0.042	2.909	0.004*
ด้านด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X ₄)	0.148	0.164	0.046	3.288	0.001*
ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (X ₅)	0.150	0.173	0.037	4.043	0.000*

R = 0.843 ; R² = 0.710 ; Adj. R² = 0.706 ; F = 193.031 ; p-value = .000* ; Durbin-Watson = 0.994

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าสถิติ Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 0.994 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยปัจจัยสมรรถนะในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย ด้านความรู้ (X₁) (β = 0.309) ด้านทักษะ (X₂) (β = 0.216) ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (X₅) (β = 0.173) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X₄) (β = 0.164) และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (X₃) (β = 0.128) ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.843 ซึ่งหมายถึง ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันร้อยละ 84.30 และมีค่าประสิทธิภาพของการพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.710 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” ขึ้นอยู่กับ “ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน” ร้อยละ 71 โดยตัวแปรทั้งหมดอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ ทั้งนี้ ความเป็นไปได้ในการพยากรณ์ของตัว

แปรทั้งหมดรวมกันมีความแม่นยำที่ร้อยละ 70.60 ($\text{Adj. } R^2 = 0.706$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 29.40 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.366 + 0.275 (X_1) + 0.202 (X_2) + 0.121 (X_3) + 0.148 (X_4) + 0.150 (X_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.309 (X_1) + 0.216 (X_2) + 0.128 (X_3) + 0.164 (X_4) + 0.173 (X_5)$$

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ (Skills) ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (Motives and Attitude) และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) และ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปัญธิภา กิริติฤทธิกุล และนพพงศ์ เกิดเงิน (2567) พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะของพนักงานขับรถของธุรกิจขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนภายใน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง และด้านบุคลิกภาพประจำตัว ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของภนิดา โพธิ์เกษม และคณะ (2567) พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพประจำตัวของบุคคล ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ

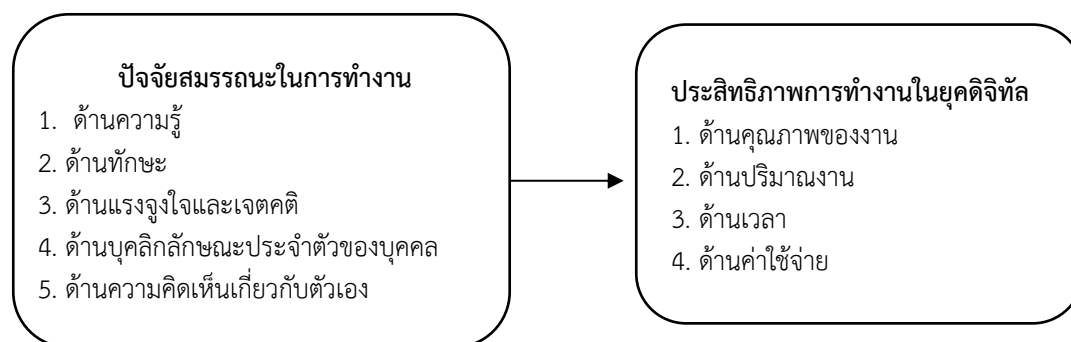
ระดับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัฒน์ ศรีรอด, ชุติวรรณ โชติวงษ์ และจุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning ของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา วงศ์วาสนา (2567) พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตพล ณ พัทลุง และปิยะมาศ สือสวัสดิ์ดิษฐ์ (2567) ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ตามลำดับ

ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ

ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ ทั้งนี้ ความเป็นไปได้ในการพยากรณ์ของตัวแปรทั้งหมดรวมกันมีความแม่นยำที่ร้อยละ 70.60 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 29.40 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์นิภา ฤทธิบุตร (2566) พบว่า สมรรถนะของบุคลากรด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ หรืออัตมโนทัศน์ ค่านิยม คุณลักษณะเฉพาะ และแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุปัญธิพา กิรติฤทธิกุล และนพพงศ์ เกิดเงิน (2567) พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะของพนักงานขับรถที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนภายใน ตามลำดับ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ควรต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของสมรรถนะในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง โดยองค์การควรส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน อันจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชน

สรุป

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ และระดับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ โดยปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ และ ระดับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ดังนั้น องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะในการทำงานที่จำเป็นของพนักงานเพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต่อไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น องค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน องค์กรควรมีการสนับสนุนให้พนักงานอบรมเพิ่มพูนด้านความรู้ ด้านทักษะความสามารถ และด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ตามสมรรถนะในการทำงานที่จำเป็นของพนักงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของกลุ่มผู้บริหาร ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มผู้บริหารถือเป็นกลุ่มที่มีผลกระทบต่อการกำหนดนโยบายและทิศทางการทำงานขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

- กฤตพล ณ พัทลุง และปิยะมาศ สือสวัสดิ์วิชย์ .(2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลา. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 9(1), 218-233.
- จันทร์จิรา เหลลาราช .(2564). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล. *วารสารสนเทศศาสตร์*, 39(4), 1-14.
- ชัยรัตน์ ชามพูนท, กมลพร กัลป์ยานมิตร, สลิต นิยมญาติ, และทัศนีย์ ลักษณะภิชนชัช. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนผ่านดิจิทัล. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 8(1), 195-208.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 14(1), 251-265.
- ณัฐวัฒน์ ศรีรอด, ชุติวรรณ โชติวงษ์ และ จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์. (2564). ปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมในรูปแบบ E-Learning กรณีศึกษา บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด. *วารสารพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม*, 1(1), 54-63.
- บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ .(2561). ผลกระทบของความชำนาญในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 13(2), 103-124.
- พิมพ์นิภา ฤทธิบุตร. (2566). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านกลาง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารสหวิทยาการพัฒนาศาสตร์*, 2(1), 83-95.
- ภนิดา โพธิ์เกษม, ธารกมล ฐานะชาลา, อัศวิน เสนีย์ชัย, ชุตินา เกตุษา, และพัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์. (2567). ปัจจัยในการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 18(3), 98-106.
- ภาวีน ชินะโชติ. (2567). สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน บริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน). *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 18(1), 122-131.
- สุนันท์ อ้อแสงชัย และทวีป พรหมอยู่. (2564). ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล. *วารสารนวัตกรรมการจัดการ*, 6(1), 51-64.

- สุปัญธิพา กิรติฤทธิกุล และนพพงศ์ เกิดเงิน. (2567). ปัจจัยด้านสมรรถนะของพนักงานขับรถที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 9(1), 440-454.
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2567). ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตรวจรักษาลงทะเบียนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 18(59), 562-578.
- สุพิชชัย ชูกิตติกุล และจันทนา แสนสุข. (2561). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารเซนต์จอห์น*, 21(29), 1-18.
- โสมวลี ชยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 38-50.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Davies, B., & Ellison, L. (1997). *School Leadership for the 21st Century*. London: Rutledge.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-339.
- Parry, S. B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Virginia: American Society for Training and Development.
- Peterson, E., and Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood Illinois: Richard D. Irwin.
- Richard, E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Spencer, L. M., & Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.