

ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทว็สดู จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Effects of expertise on work efficiency of employees

Crc thaiwatsadu co., ltd in northeastern region

สุมิตา สุขสุวรรณ* วีรยา ภัทรอาชาชัย² และ มณิสรา สนั่นเอื้อเม้งไธสง³

Sumita Sukswan*, Veeraya Pataraarchacchai² and Manissara Sananuamengthaisong³

Received: February 12,2018, Revised: July 2,2018, Accepted : July 27,2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทว็สดู จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทว็สดู จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 686 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณผลการวิจัยพบว่าความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ดังนั้น ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการศึกษาพัฒนาความรู้ความชำนาญในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยสร้างความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : ความชำนาญในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ไทว็สดูในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Management, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this research is to study the effect of expertise on work efficiency of employees In CRC Thaiwatsadu Co., Ltd in the northeastern region. The questionnaire was used to collect data from 686 employees of CRC Thaiwatsadu Co., Ltd. Statistics used in data analysis include multivariate analysis and multiple regression analysis. The research found that the expertise in the work in the dimensions of ability to diagnose problems, work experience, communication skills positively related to / impacted on work efficiency. Therefore, these research results can be used to the study of the continued development of work expertise and executives should focus on efficiency in the workplace by speeding up the operation in order to achieve established objectives or goals of the firms.

Keywords: Expertise on Work, Efficiency, CRC Thaiwatsadu Co., Ltd

1. บทนำ

ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีพัฒนาการได้ดี ประเทศหนึ่งในแถบเอเชียไม่ว่าจะในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ผลของการพัฒนานี้ แม้จะก่อให้เกิดผลดี ต่อประเทศหลายประการ เช่น ในด้านอัตราการเติบโตทางด้านการแรงงาน โดยเน้นไปที่การส่งเสริม และปรับตัวต้อนรับอาเซียนที่กำลังจะเกิดขึ้น ส่งผลกระทบไปทุกภาคส่วน ในการปรับตัวทั้งทางด้านประสิทธิภาพการทำงาน การปรับปรุงกลไกให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลหรือองค์กร จะต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือความชำนาญของตัวบุคคลและเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2553 : 3) ซึ่งเป็นที่ตระหนักและยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะมนุษย์สามารถเรียนรู้การทำงานต่างๆ ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่าจะเห็นความสำคัญในการฝึกพนักงานเหล่านี้ ให้มีความชำนาญในการทำงานหรือไม่ ผู้บริหารต้องมีหน้าที่ที่จะให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ โน้มน้าวใจพนักงานให้ทำงานได้อย่างร่วมแรงร่วมใจเต็มความสามารถในการเรียนรู้ เพื่อให้พันธกิจขององค์กรลุล่วงไปด้วยดี บุคคลจะต้องมีประสบการณ์ที่สั่งสมมาอย่างยาวนาน เพื่อตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงให้สามารถก้าวผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะส่งผลให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความชำนาญในการทำงาน เกิดจากความคุ้นเคยในการทำสิ่งที่คล้ายคลึงกันบ่อยๆ จนกลายเป็นทักษะ ในการแก้ไขปัญหาแบบที่เคยทำหรือเคยใช้แก้ปัญหาเหล่านั้นๆ มาก่อน และนำไปใช้กับงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์ที่ยาวนานในการแก้ปัญหา (มนตรี ประเสริฐรุ่งเรือง, 2559 : เว็บไซต์) โดยสามารถ แบ่งได้เป็นภูมิความรู้ความชำนาญทั่วๆ ไปซึ่งได้แก่ความสามารถในวิเคราะห์ปัญหา ประสบการณ์ในการทำงาน และความสามารถในการสื่อสาร (สมยศ แยมเผื่อน, 2551 : 36) ความชำนาญในการทำงานจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความอยู่รอดขององค์กร ในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่มีความรุนแรง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สามารถครอบคลุมสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการแข่งขันทางธุรกิจ อันส่งผลให้กิจการได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไป

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่นๆ (วรวิทย์ พงกษากุลนันท์, 2550 : 1) ในการทำงานของบุคคลที่เป็นตัววัดผลว่างานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของ

องค์กรที่วางไว้หรือไม่ จะต้องวัดจากกระบวนการด้านการงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Work) งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness Work success) ผลงานมีมาตรฐาน (Standardize Work) (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555 : เว็บไซต์) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยในทุกสถานการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญ ในการทำงานให้เกิดความสำเร็จโดยองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานที่มีความชำนาญแตกต่างกันไป ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยน ส่งเสริม และพัฒนาทักษะกระบวนการทำงาน

บริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจค้าปลีกในเครือเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่นที่มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นแหล่งรวมสินค้าและวัสดุอุปกรณ์เพื่อการก่อสร้างหรือตกแต่งซ่อมแซมที่อยู่อาศัย อย่างครบวงจร ร้าน "ไทวีสตูด" ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในปี 2553 ที่เขตบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และในปัจจุบันไทวีสตูดได้เปิดให้บริการแล้วกว่า 42 สาขาทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้เปิดให้บริการแล้วกว่า 10 สาขา มีลักษณะเป็นร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) จำหน่ายวัสดุก่อสร้างและสินค้าตกแต่งบ้าน นับเป็นศูนย์รวมวัสดุก่อสร้างครบวงจรของคนไทยขนาดใหญ่รูปแบบใหม่ล่าสุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายฐานกลุ่มเป้าหมาย อาทิ กลุ่มผู้รับเหมา เจ้าของโครงการบ้านและที่อยู่อาศัย ร้านค้าปลีกย่อย และเจ้าของบ้านที่ต้องการหาแหล่งวัสดุอุปกรณ์ในการก่อสร้างที่ครบครันในราคาถูก มีสินค้าหลากหลาย สินค้ามีความพอเพียงกับความต้องการของลูกค้า สามารถใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งให้บริการทางการเงิน ด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อต่างๆ อีกด้วย "ไทวีสตูด" เน้นความครบครันด้วยสินค้าคุณภาพหลากหลาย อาทิ กลุ่มงานโครงสร้าง เครื่องมือช่าง และฮาร์ดแวร์ทุกประเภท กลุ่มงานตกแต่งทางด้านสถาปัตยกรรม กลุ่มงานระบบไฟฟ้า กลุ่มงานระบบประปา - สุขาภิบาล รวมไปถึงอุปกรณ์และเครื่องมือการเกษตร เป็นต้น ซึ่งสินค้าทั้งหมดนี้ได้ถูกนำมารวมกัน ภายใต้จุดขาย "ครบ ถูก ดี ที่ไทวีสตูด" ซึ่งเป็นกลยุทธ์การดำเนินงานที่ธุรกิจกำหนดขึ้นอย่างชัดเจน ถ้าหากธุรกิจสามารถวางแผนทาง ในการใช้กลยุทธ์ดังกล่าวนี้ได้ย่อมมีประสิทธิภาพจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในความสามารถหลักของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ส่งผลให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการซื้อสินค้าและใช้บริการที่ "ไทวีสตูด" โดยเฉพาะในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีการค้าและการลงทุนเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งกลยุทธ์การดำเนินงานดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งด้านการครองส่วนแบ่งตลาด มีความสามารถในการแข่งขันเหนือกว่าคู่แข่ง ธุรกิจมีความสามารถในการทำกำไรอย่างต่อเนื่อง และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน (บริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด, 2558 : เว็บไซต์) บริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด จึงจำเป็นที่จะต้องมีการมีบุคลากรที่มีความชำนาญในการทำงานที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และจะช่วยทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ที่ได้วางเอาไว้ ซึ่งจะส่งผลโดยรวมให้กับองค์กร รวมถึงบุคลากรในองค์กรด้วยเป็นการสร้างความแข็งแกร่งและเข้มแข็ง โดยผลสำเร็จเหล่านั้นจะตอบแทนกลับมาให้กับบุคลากรได้ในหลายทาง เช่น ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รายได้ที่สูงขึ้น มาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น พบเจอกับสังคมใหม่ๆ มากขึ้นและก้าวหน้าขึ้น อีกทั้งยังพาองค์กรขยายสู่ความเป็นเลิศมากขึ้น หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นอาศัยเทคนิคหลายอย่างเป็นตัวนำไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ การทำงานที่เชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานมีมาตรฐาน (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยความชำนาญในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่าความชำนาญในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญ การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด ในเขต

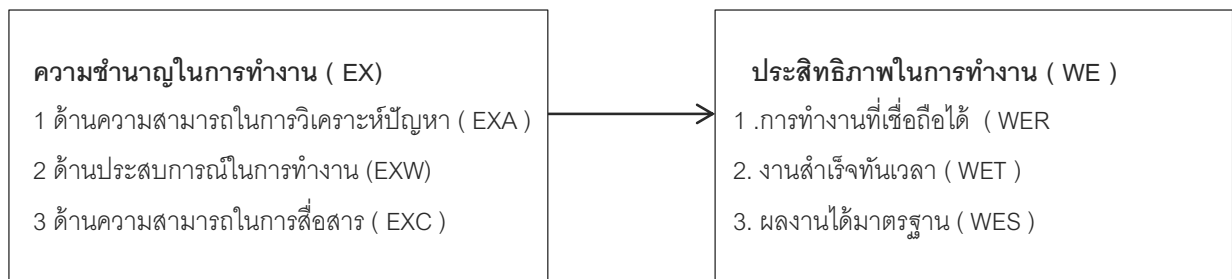
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนานุเคราะห์เพื่อก่อให้เกิดทักษะความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ยิ่งๆ ขึ้นไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวีสตูด จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดของความชำนาญในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน



2.1 ความชำนาญในการทำงาน (Expertise)

ความชำนาญในการทำงาน (Expertise) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และความชำนาญในเรื่องนั้นๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจน มีการทำงานโดยใช้ความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และประสบการณ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม มีความรับผิดชอบและตรงเวลาในการทำงาน ไม่ปล่อยให้เกิดความล่าช้าจนก่อความเสียหายต่อตนเองและผู้อื่น (สมยศ แยมเพื่อน, 2551 : 35) ได้กำหนดองค์ประกอบของความชำนาญในการทำงาน ประกอบด้วย 1. ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (Analytical Skill) หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาถึงกระบวนการของการพิจารณาปัญหาเพื่อแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ 2. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง การที่บุคคล มีความสามารถในการทำงานโดยพิจารณาจากงานที่เคยทำหรือระยะเวลาที่เคยทำมาก่อน 3. ด้านความสามารถในการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการพูดเป็นสิ่งที่สำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ อย่างยิ่ง

2.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน อย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน การทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมีคุณภาพใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถและทักษะ ในการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555 : เว็บไซต์) ได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย 1. การทำงานเชื่อถือได้

(Reliable Work) คือ การปฏิบัติงานต้องมีการบันทึกข้อมูลที่เชื่อถือได้ การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว พอเพียงและถาวร (Reliable, Immediate, Adequate and Permanence Records) การบันทึกต่างๆ ควรจะครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ที่กิจการมีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วยและการนำเสนอข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้คือการนำเสนอข้อมูลที่ไม่มีความผิดพลาดที่มันสำคัญ รวมทั้งไม่มีความลำเอียงในการนำเสนอข้อมูลที่ทำให้ไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เป็นอยู่ 2. งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) คือ การพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ 3. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized) คือ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด หรืออาจเกิดจากการควบคุมงานเพื่อกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้ตามมาตรฐานงาน ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือปฏิบัติงานไม่ผิดพลาดบกพร่อง ได้ผลตามเป้าหมาย ทันเวลา ไม่เกิดการสูญเปล่า

สมมุติฐานงานวิจัย 1 : ความชำนาญในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสจู่ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมุติฐานงานวิจัย 2 : ความชำนาญในการทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสจู่ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้ 1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำ บริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสจู่ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 785 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสจู่ จำกัด เดือนกุมภาพันธ์ 2560) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสจู่ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 785 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 42-43) และใช้วิธีการแบ่งตัวอย่างแบบสุ่มชั้นภูมิ (Stratified sampling) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 785 ชุด ปรากฏว่าเมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับทั้งสิ้น 686 ชุด เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ อัตราผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 88.40 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker , Kumar และ Day (2001) กล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความชำนาญในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 11 ข้อ โดยครอบคลุมความชำนาญในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วยด้าน 1)ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการในการแก้ปัญหา มุ่งเน้นให้เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างชัดเจน จำนวน 4 ข้อ 2.) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ ปัญหา ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ที่เคยมีมาเพื่อการพัฒนาให้เกิดผลงาน 3.)ด้านความสามารถในการสื่อสาร จำนวน 4 ข้อ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการในการสื่อสารอย่างชัดเจนให้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 13 ข้อ โดยครอบคลุมประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การทำงานที่เชื่อถือได้ โดยครอบคลุมกระบวนการทำงาน ข้อมูลที่นำเสนอ รายงานอย่างครบถ้วนและถูกต้องจำนวน 4 ข้อ งานสำเร็จทันเวลา โดยครอบคลุมไปถึงระยะเวลาในการทำงานและการบริหารเวลาจำนวน 5 ข้อ และผลงานได้มาตรฐาน ข้อโดยครอบคลุมไปถึงการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีคุณภาพจำนวน 4 ข้อ

3.3. คุณภาพเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผลกระทบของความชำนาญในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.889 – 0.943 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) ได้นำเสนอว่าการทดสอบการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับการหาความเชื่อมั่นแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งผลกระทบของความชำนาญในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.778 – 0.924 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ WE} = \beta_0 + \beta_1 \text{EXA} + \beta_2 \text{EXW} + \beta_3 \text{EXC}$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบกลับ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 และประสบการณ์ของการทำงาน 3 – 4 ปีขึ้นไป

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	WE	EXA	EXW	EXC	VIF
$\bar{X}$	3.87	3.92	3.91	3.90	-
S.D.	0.35	0.39	0.45	0.38	-
WE		0.688*	0.627*	0.725*	-
EXA			0.512*	0.599*	1.698
EXW				0.530*	1.516
EXC					1.742

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงานของพนักงาน มีค่าตั้งแต่ 1.516 – 1.742 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา (Black. 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		t	p-value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.510	0.091	5.590*	<0.0001
ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา	0.291	0.026	11.108*	<0.0001
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	0.197	0.021	9.240*	<0.0001
ด้านความสามารถในการสื่อสาร	0.373	0.027	13.722*	<0.0001
F = 455.980 p = 0.000 Adj R ² = 0.666				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความชำนาญในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากความชำนาญในการทำงาน เป็นกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขัน ยืนหยัด ปรับตัวอยู่ได้ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ และนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ แยมเพื่อน (2551 : 35) กล่าวว่า ความชำนาญในการทำงาน หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และความชำนาญในเรื่องนั้นๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจน มีการทำงานโดยใช้ความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และประสบการณ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม มีความรับผิดชอบและตรงเวลาในการทำงาน ไม่ปล่อยให้เกิดความล่าช้า จนก่อความเสียหายต่อตนเองและผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ ลีออน และเคมบริดจ์ (Leon และ Cambridge, 2006 : 645) ที่ให้ความสำคัญของความชำนาญในองค์กร และกิจการ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับความอยู่รอดขององค์กรในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่มีความรุนแรง ประการสำคัญ ความชำนาญในองค์กร เป็นปัจจัยที่สามารถครอบคลุมสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการแข่งขันทางธุรกิจ อันส่งผลให้กิจการได้เปรียบการแข่งขัน และสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไป

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาลักษณะหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการหมุนเวียนงาน ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีผลต่อการพัฒนาความชำนาญในการของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำและพัฒนาหลักสูตร ในดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดหรือความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นสากลมากขึ้นหรือมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และมีผลการวิจัย ที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผู้นำองค์กรต่อไป

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมุ่งเน้นการพัฒนาที่ตรงจุดสำคัญอันจะส่งผลให้องค์กรมีคุณภาพ เกิดความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือเพื่อธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน

6. สรุปผลการวิจัย

ความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทว้สดู จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น ผู้บริหารควรมุ่งเน้นความให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ปี 2555 ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2558. <http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html>
- บริษัท ซีอาร์ซี ไทว้สดู จำกัด. ไทว้สดู ศูนย์รวมสินค้าบ้านของคนไทย. (2556). ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2558. จาก <<http://www.thaiwatsadu.com/aboutus.html>>
- บริษัท เท็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. ข่าวบริษัท. (2556). ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2558 จาก <http://www.crc.co.th/about_th.html>
- มนตรี ประเสริฐรุ่งเรือง. (2559) การสร้างทางเลือกในการพึ่งพาตนเองอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุรุ่นใหม่. ปี 2559. ค้นเมื่อ 23 เมษายน 2559.. <<http://gsmis.gs.kku.ac.th/publish/details/19678>>
- วรัท พงกษากุลนันท์. (2550) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness). ปี 2550 , ค้นเมื่อ 23 เมษายน 2550. จาก <<http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiency-effectivenessadministrator.html>>
- สมยศ แยมเผื่อน. (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียมาเรีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. New York : John Wiley & Sons.
- Leon, David A., & Jim McCambridge.Z. (2006) "New Professionalism in the 21 Century," Correspondence. 36(7) : 52 - 56, 2006.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York : McGraw Hill.