

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

FACTORS AFFECTING THE COMPETENCY OF PERSONNEL
IN A WAREHOUSE

บุญชรัศม์ ปานเงิน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

บุญชรัศม์ ปานเงิน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

Factors Affecting the Competency of Personnel in a Warehouse

ชื่อ - นามสกุล

นายบุญชูศรี ปานเงิน

วิชาเอก

การจัดการโลจิสติกส์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.

ปีการศึกษา

2565

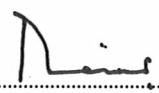
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษ จรินโท, D.B.A.)


..... กรรมการ
(อาจารย์ปริญญา วีระพงษ์, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า
ชื่อ-นามสกุล	นายบุญชูธรรม์ ปานเงิน
วิชาเอก	การจัดการโลจิสติกส์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ประชากรที่ใช้การศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการคลังสินค้า หัวหน้าพนักงานคลังสินค้า และพนักงานคลังสินค้า รวม 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าทีแบบอิสระและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 ตำแหน่งเป็นพนักงานคลังสินค้า จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร ประกอบด้วยสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อุปนิสัยส่วนตัว และปัจจัยขับเคลื่อน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อสมรรถนะที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: สมรรถนะ บุคลากรในคลังสินค้า ปัจจัยส่วนบุคคล

Independent Study Title	Factors Affecting the Competency of Personnel in a Warehouse
Name - Surname	Mr. Pucharat Parngern
Major Subject	Logistics Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Kanokporn Chaiprasit, Ph.D.
Academic Year	2022

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to examine the personal factors that affect the competency of warehouse personnel. The population used in this study consisted of warehouse employees. The samples used in this study were 350 warehouse personnel including the warehouse manager, warehouse clerk and warehouse employees. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data comprised descriptive statistics: frequency, percentage, mean and standard deviation along with inferential statistics: independent sample t-test and one-way analysis of variance.

The study results were found that respondents were primarily female (197 people, 56.3%), aged 25-30 years old (234 people, 66.9%), graduated with high school degree / vocational certificate (206 people, 58.9%), employed as warehouse workers (314 people, 89.7%), and had work experience in the range of 1-5 years (183 people, 52.3%).

The hypothesis testing found that differences in the personal factors of gender, age, education, work position, and work experience differently affected the warehouse personnel competency in terms of knowledge, skills, opinions about oneself, personal character, and driving factors. It was also found that the personal factors of gender, marital status, age, education, and work experience influenced the personnel competency at a statistically significant level of .05.

Keywords: competency, warehouse personnel, personal factors

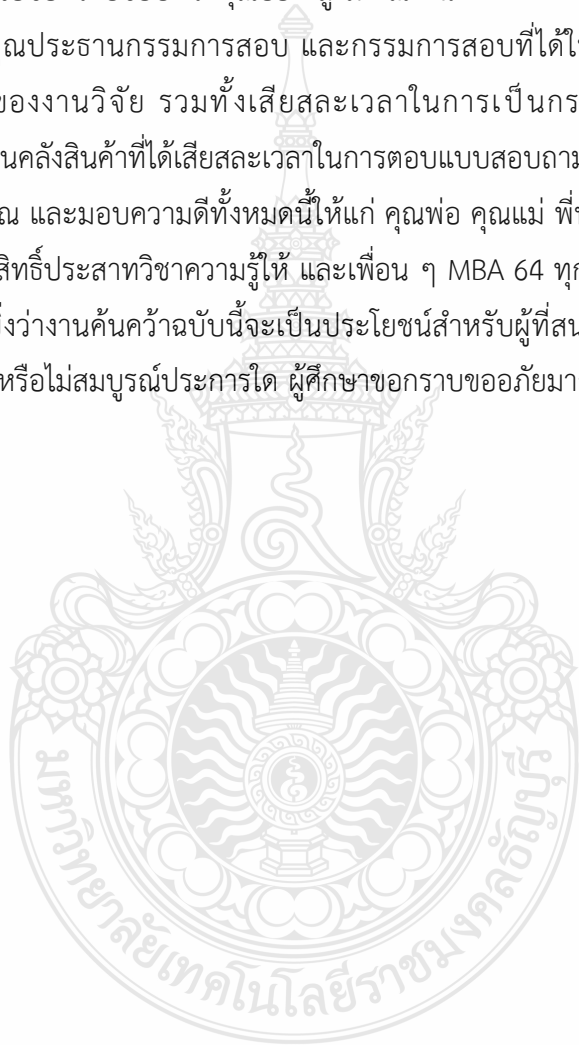
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของ ผศ.ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณประธานกรรมการสอบ และกรรมการสอบที่ได้ให้ความกรุณา ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้และขอขอบพระคุณพนักงานคลังสินค้าที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ และมอบความดีทั้งหมดนี้ให้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง เพื่อนและอาจารย์ที่ให้การสนับสนุนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ และเพื่อน ๆ MBA 64 ทุกคนที่เป็นกำลังใจ สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจหากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

บุญชรัศม์ ปานเงิน



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	10
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	10
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	12
1.3 สมมุติฐานงานวิจัย.....	12
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	12
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	13
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน.....	16
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	20
2.3 ทฤษฎีการจัดการคลังสินค้า.....	21
2.4 ประวัติความเป็นมาของบริษัท.....	23
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	35
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะ.....	42
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	45
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	56
บทที่ 5 การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	57
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	57
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา.....	61
5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	64
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย.....	68
ประวัติผู้เขียน.....	77

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	30
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลของค่าเฉลี่ย.....	32
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	35
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะ.....	42
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามเพศ.....	45
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพ.....	46
ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	46
ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	48
ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	50
ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามตำแหน่ง.....	51
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	52
ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน คลังสินค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่.....	52
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า.....	54
ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดลองสมมุติฐาน.....	56

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
ภาพที่ 2.1 ภาพบริษัทแฟลช ฟูล พีวเมนท์.....	24



บทที่ 1

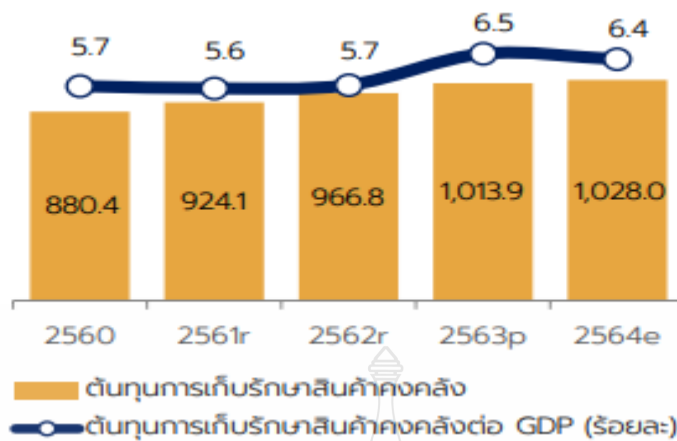
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน การแข่งขันทางธุรกิจนับจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลทำให้เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องจัดเตรียมแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้มีความได้เปรียบกว่าคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาธุรกิจคือ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร เพื่อที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจให้สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งตัวชี้วัดของการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ การจัดการด้านต้นทุน เวลา และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า (สำนักงานโลจิสติกส์และการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2558)

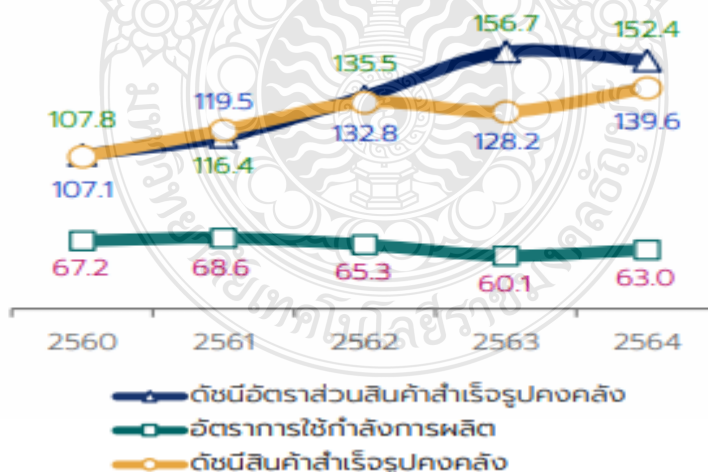
การสร้างความแตกต่างของสินค้าในการดำเนินธุรกิจไม่ตอบโจทย์เท่าที่ควร เพราะการแข่งขันทางด้านราคา จะส่งผลเสียต่อผู้ผลิต ในส่วนของการส่งเสริมทางการตลาด ได้ถูกพัฒนาจนไม่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการค้ามากนัก แต่ธุรกิจเดียวที่สามารถพัฒนาต่อไปได้อย่างไม่สิ้นสุด นั่นก็คือ การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งปัจจุบันการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายกลายเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิต การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยระบบโลจิสติกส์ถือเป็นหนึ่งในบทบาทสำคัญที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการจัดจำหน่าย โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ 3 ส่วนหลักคือ การสั่งซื้อ การบริหารสินค้าคงคลังและการบริหารการขนส่งและจัดส่งสินค้า (ธงชัย เจริญรัฐเดช, 2557)

ในปี 2563 ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังมีมูลค่า 1,013.9 พันล้านบาท โดยที่ในปี 2564 มีมูลค่าเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 1,028 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.4 ต่อ GDP โดยเพิ่มขึ้นจากปี 63 คิดเป็นร้อยละ 1.4 ประกอบด้วย 1. ต้นทุนการถือครองสินค้า มีมูลค่า 824.9 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 815.7 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.1 2. ต้นทุนบริหารคลังสินค้า มีมูลค่า 203.1 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 198.2 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 25 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)



ที่มา: กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สศช.

คลังสินค้าเป็นช่องทางที่สำคัญของระบบโลจิสติกส์ เพราะโครงสร้างต้นทุนการจัดเก็บสินค้าของประเทศไทยมีมากถึง 45.9% และต้นทุนการขนส่งอยู่ที่ 46.7% ตัวเลขนี้สามารถบ่งบอกได้ว่าคลังสินค้ามีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมโลจิสติกส์มากน้อยแค่ไหน โดยที่กิจกรรมด้านการถือครองสินค้ามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า เพื่อที่จะต้องทำให้เศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวส่งผลทำให้ผู้ประกอบการเพิ่มกำลังการผลิตและปริมาณสินค้าคงคลังมากขึ้น โดยที่อัตราการใช้กำลังการผลิตอยู่ที่ 63% เพิ่มขึ้น 4.8% และดัชนีสินค้าสำเร็จรูปคงคลังอยู่ที่ 139.6 เพิ่มขึ้นมา 8.9% (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ดังนั้นถ้าผู้ประกอบการสามารถพัฒนาคลังสินค้าได้อย่างมีคุณภาพจะสามารถสร้างกำไรให้กับธุรกิจและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ (วิยดา สังข์โชติ, 2558)



ที่มา: กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สศช.

ดังนั้น การบริหารคลังสินค้าเป็นกิจกรรมที่สำคัญทางระบบโลจิสติกส์เพราะ ความสำคัญของบริษัทและหน้าที่ของคลังสินค้าจะช่วยลดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า และช่วยลดระยะเวลาการส่ง

มอบสินค้าอันเนื่องมาจากการรอการส่งซื้อวัตถุดิบหรือการรอระยะเวลาในการผลิตสินค้า เพื่อที่จะลดปัญหาที่เกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมากในการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้ามีความล่าช้าส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ทั้งนี้ปัญหาที่กล่าวมาเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น เสียเวลาในการค้นหาสินค้านาน สินค้าสูญหาย บุคลากรไม่มีคุณภาพ สินค้าล้นคลัง สินค้าขาดสต็อก เป็นต้น

ปัญหาเรื่องบุคลากรไม่มีคุณภาพถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากในการดำเนินงานในคลังสินค้า บุคลากรซึ่งเป็นกำลังที่สำคัญของหน่วยงาน จึงเป็นสาเหตุที่จะต้องหาหนทางเพิ่มเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรที่อยู่ในคลังสินค้า เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบุคลากรซึ่งจะเป็นการตอบสนองทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จโดยเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรโดยใช้แรงจูงใจในการทำงาน

ตามที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยบุคลากรที่เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้ประกอบการไม่ควรมองข้าม จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการพัฒนาในองค์กร และเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

1.3 สมมุติฐานงานวิจัย

H1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H2: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้คือ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนกและพนักงานคลังสินค้า

1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทำการศึกษ ทำการวิเคราะห์ และเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 จนถึงเดือน เมษายน พ.ศ.2565 รวมระยะเวลา 8 เดือน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

วิจัยฉบับนี้จะทำการศึกษา บริษัท แพลซ ฟูลฟิลล์เม้นท์ จำกัด เป็นหน่วยวิเคราะห์

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

สมรรถนะ หมายถึง องค์ประกอบของสมรรถนะจะต้องมีความจำเป็นที่จะต้องสอดคล้องกับหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ทักษะ ความสามารถ คุณสมบัติต่าง ๆ และความรู้

ความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่มีสาระสำคัญของบุคคลนั้นๆ

ทักษะ (Skill) สิ่งทีปฏิบัติเป็นประจำเพื่อให้เกิดความชำนาญและทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการพูด ทักษะคอมพิวเตอร์ และทักษะการปรุงและทำอาหาร เป็นต้น

ความคิดเห็นต่อตนเอง (Self-Concept) คือ ความจงรักภักดีของตนเอง ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ความมั่นใจในตนเอง หรือก็คือ สิ่งที่เชื่อว่าตัวเองเป็นเกี่ยวกับค่านิยม ทัศนคติ และความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

อุปนิสัยส่วนตัว(Trait) คือ ความคิด ทัศนคติ คุณลักษณะ และนิสัยของบุคคลนั้น เช่น มีความเป็นผู้นำ มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

ปัจจัยขับเคลื่อน (Motive) เป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคคลทำเป็นหมายให้

ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้ เกิด ความ พึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร และมีอิทธิพลทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ชมเชย และแสดงความยินดี จากคนในหน่วยงานหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง เป็นงานที่ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งจบมีคนทำเพียงคนเดียว เป็นงานที่น่าสนใจโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานจนเกิดความพึงพอใจ

ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง บุคคลในหน่วยงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง การทำงานตลอดเวลาโดยมีปัจจัยที่ค้ำจุนอยู่ ได้แก่

เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary and Benefits) หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน และเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

ความสัมพันธ์ของบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง การแสดงออกทางวาจาหรือกิริยาที่แสดงถึงการมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล

นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหารการจัดการภายในหน่วยงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในชั่วโมงของการทำงานร่วมกัน เช่น โต๊ะในห้องทำงาน เป็นต้น

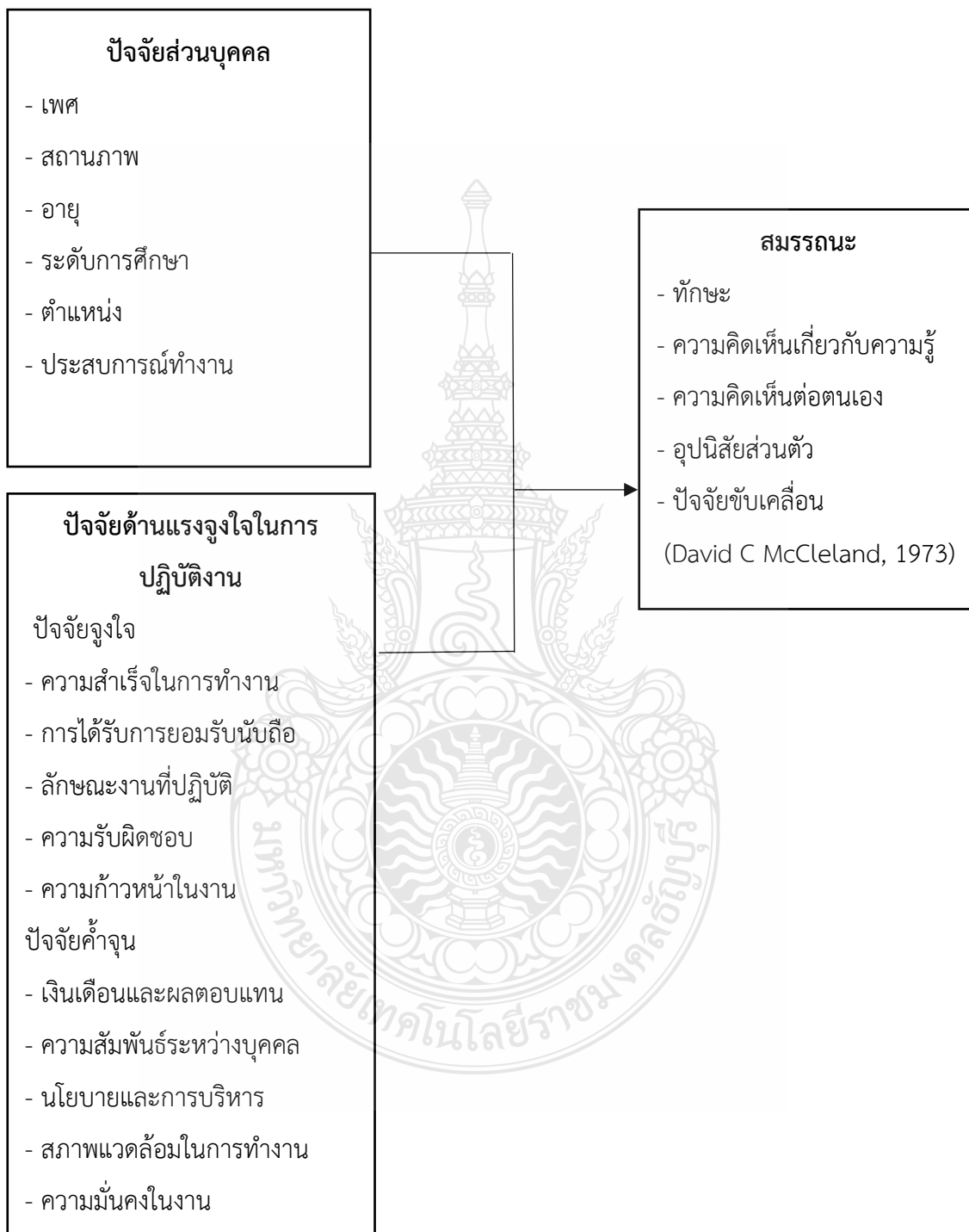
ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือของหน่วยงาน มีอิทธิพลต่อบุคคลในหน่วยงาน

เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ รวมถึงเทคนิคใหม่ๆที่นำมาประยุกต์ในองค์กร

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการคลังสินค้าสามารถนำผลการการศึกษาไปใช้ในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพ

2. ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำผลการศึกษาเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

3. สามารถนำผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง ไปเป็นแนวทางในการศึกษาให้กับนักศึกษา ผู้บริหาร และผู้ประกอบการคลังสินค้า



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

2.1.3 แนวทางการวัดสมรรถนะ

2.1.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2.2 ทฤษฎีของเฮอริเบิร์ก

2.3 ทฤษฎีการจัดการคลังสินค้า

2.4 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ในปี ค.ศ. 1970 ได้มีการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารบุคลากรโดย ศาสตราจารย์ ดร. David C McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard และเป็นผู้ให้คำแนะนำทางธุรกิจของหน่วยงานธุรกิจอีกหลายแห่งโดยศึกษาว่า ทำไมบุคคลที่ทำงานเหมือนกันที่ตำแหน่งเดียวกันแต่กลับมีผลลัพธ์ที่ต่างกันไป สรุปได้ว่า บุคคลที่มี สมรรถนะ (Competency) จะมีผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่ดี (จิระประภา อัครบวร, 2549) แนวคิดเรื่อง สมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกและลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) โดย McClelland เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1973 โดยอธิบายลักษณะของคนกับภูเขาน้ำแข็งว่า ภูเขาน้ำแข็งส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้น ไม่อาจสังเกตเห็นได้ชัด แต่เป็นส่วนที่มีผลต่อพฤติกรรมของคนมากกว่า ได้แก่ บทบาททางสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคล (Self-image) แรงจูงใจ (Motive) และคุณลักษณะส่วนตัว (Trait) ส่วนที่อยู่บนน้ำจะสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และทักษะความชำนาญ (Skill)

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

คำว่า “Competency” มีนักวิชาการทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน ตามความเข้าใจของแต่ละบุคคลไว้ ดังนี้

อาานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะจะต้องมีความจำเป็นที่จะต้องสอดคล้องกับหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ทักษะ ความสามารถ คุณสมบัติต่างๆ และความรู้

สมหมาย กิ่งศักดิ์กลาง (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะที่ดีจะต้องสามารถนำเอาความรู้ไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้ ซึ่งองค์ประกอบ ได้แก่ เจตคติ ทักษะ และมโนคติ

กานดา เลหาศิลป์สมจิตร (2547) กล่าวว่า งานที่ปฏิบัติควรจะมีความสัมพันธ์กับความรู้อุณลักษณะของบุคคล และความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ

Scott B. Parry (1997) ให้ความนิยามว่า ในงานหนึ่งของตำแหน่งงานหนึ่งจะได้รับผลกระทบจาก ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attribute)

Davies and Ellison (1997) กล่าวว่า การจะทำให้เกิดการประสบความสำเร็จในงานปัจจัยที่จะทำให้เกิดก็คือ สมรรถนะ หมายความว่า การมีสมรรถนะที่ดีจะทำให้บุคลากร ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Richard (1982) กล่าวว่า ทักษะ (Skill) บุคลิกส่วนตัว (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) เป็นองค์ประกอบที่บุคลากรแสดงออกมาไม่เหมือนกัน

สรุปได้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเกิดจากบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะ และทักษะอื่น ๆ ที่จะทำให้เป้าหมายประสบความสำเร็จ หรือถ้าเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงานจะมีองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล และทักษะอื่น ๆ

การนำสมรรถนะมาใช้จะต้องคำนึงถึงพฤติกรรมในการทำงาน หรือก็คือความรู้ ความสามารถ และทักษะอื่นๆ จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคคล และนอกจากนั้นยังต้องมีการประเมินเรื่อง ความรู้ ความสามารถคุณลักษณะและทักษะอื่น ๆ อีกด้วย

2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

David C McClelland (1973) อธิบายองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่มีสาระสำคัญของบุคคลนั้น ๆ

2. ทักษะ (Skill) สิ่งที่ปฏิบัติเป็นประจำเพื่อให้เกิดความชำนาญและทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการพูด ทักษะคอมพิวเตอร์ และทักษะการปรุงและทำอาหาร เป็นต้น

3. ความคิดเห็นต่อตนเอง (Self-Concept) คือ ความจงรักภักดีของตนเอง ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ความมั่นใจในตนเอง หรือก็คือ สิ่งที่เชื่อว่าตัวเองเป็นเกี่ยวกับค่านิยม ทักษะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

4. อุปนิสัยส่วนตัว (Trait) คือ ความคิด ทักษะ คุณลักษณะ และนิสัยของบุคคลนั้น เช่น ความเป็นผู้นำ มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

5. ปัจจัยขับเคลื่อน (Motive) เป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคคลทำเป็นหมายให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบทั้ง 5 รวมกันทำให้เกิดสมรรถนะที่อยู่ภายในที่จะแสดงออกได้ด้วยพฤติกรรมที่แสดงออกเท่านั้น โดยแบ่งตามความยากและง่ายของการพัฒนา (Spencer Lm. And Spencer SM., 1993) ได้เปรียบเทียบสมรรถนะไว้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยแบ่งลักษณะออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่มองไม่เห็นหรือสังเกตได้ยากหรือส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ ค่านิยม ทักษะ ความคิดเห็นต่อตนเอง (Self-Concept) อุปนิสัยส่วนตัว (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) จะเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยากเพราะเป็นคุณลักษณะภายใน หรือเรียกว่า Soft-Skills อีกส่วนหนึ่งคือส่วนที่สังเกตได้ง่ายหรือส่วนที่อยู่เหนือน้ำคือ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) เป็นส่วนที่พัฒนาได้ง่ายเพราะเป็นคุณลักษณะภายนอก

2.1.3 แนวทางการวัดสมรรถนะ

1. กำหนดสมรรถนะหลัก

นักวิชาการได้กำหนดขั้นตอนของสมรรถนะตามแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นไว้ดังนี้ การกำหนดสมรรถนะสามารถแบ่งได้ 4 ขั้นตอนดังนี้ (ธารรงค์ดี คงคาสวัสดิ์, 2543)

1. สัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้บริหาร เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และนำไปบอกให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทราบ

2. จัดตั้งคณะกรรมการ จะมีผู้บริหารระดับสูงและรวมถึงผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก

3. แผนกบุคลากร มีหน้าที่ให้คำแนะนำกับคณะกรรมการ

4. จัดอบรมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ให้กับกรรมการ สรุปได้ว่า การกำหนดสมรรถนะหลักให้กับหน่วยงานจะเป็นแนวทางให้กับบุคลากรในหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ให้ไปในทิศทางเดียวกัน

2. สมรรถนะการเรียนรู้

การจะทำให้บุคลากรมีความเข้าใจและรู้ถึงการดำเนินงานต่างๆเพื่อให้ได้สมรรถนะตามที่ต้องการได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจเรื่องสมรรถนะการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีแนวทางในการรวมเอาการเรียนรู้และงานเข้าด้วยกัน การเรียนรู้จะไม่ถูกแยกเป็นคนละกิจกรรม ซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีปัจจัยและตัวชี้วัดที่สอดคล้องกัน จากหนังสือ “Building the learning organization” มีรายละเอียดดังนี้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548)

1. การเรียนรู้เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงาน
2. การเรียนรู้ควรได้รับการส่งเสริมโดยหน่วยงาน
3. เนื้อหาการเรียนรู้ต้องได้รับความสำคัญเท่ากับการกำหนดเนื้อหาเท่าๆกัน
4. บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทัศนคติจากหน่วยงาน
5. การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะนำสมรรถนะการเรียนรู้มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงาน

2.1.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ

ประโยชน์ของสมรรถนะ ถูกกล่าวโดย ฌวงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรไว้ ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนเป้าหมายของหน่วยงาน รวมไปถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ กรอบแนวคิดของบุคลากรในหน่วยงาน และทัศนคติของคนในหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ในทิศทางเดียวกันเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

2. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมของหน่วยงานหรือองค์กร หน่วยงานต้องเป็นคนกำหนดวัฒนธรรมขึ้นมาเองเพราะถ้าให้บุคลากรกำหนดขึ้นมาเอง จะมีบางวัฒนธรรมที่ส่งผลไม่ดีกับหน่วยงาน ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องกำหนดขึ้นมาเองเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานไปในทิศทางเดียวกัน และนำไปสู่ความสำเร็จ

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านบุคลากร ซึ่งจะแสดงถึงภาพรวมของหน่วยงานและยังนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาบุคคลได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งแบ่งเป็น 6 ข้อ

1. การคัดสรรบุคคล
2. การอบรม
3. การปรับตำแหน่ง
4. การย้ายตำแหน่ง
5. การประเมินการดำเนินงาน
6. การบริหารสิ่งตอบแทน

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้
ธร สุทธรายุทธ (2553) ให้นิยามว่า การทำงานของบุคคลที่ได้รับความรู้สึกของบุคคล
ก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีความมุ่งมั่น ความพึงพอใจ ความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ส่งผลให้เกิด
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กร

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง หน้าที่ของสังคมที่ถูกกำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับ
ตำแหน่งทางสังคมของบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม บุคคลนั้นต้องทำตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายและ
บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์มาใช้ในการทำงานอย่างมี
ประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะนำองค์กรไปพบกับความสำเร็จคือ คนหรือบุคลากรใน
องค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและมีคุณค่ามากที่สุด ตามหลักการบริหารการสร้างความต้องการในการ
ดำเนินงานของบุคลากรเพื่อที่จะสร้างความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหาร จำเป็นต้องคำนึงถึงบุคลากรใน
หน่วยงาน เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงาน ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2.2 ทฤษฎีของเฮอริเบิร์ก (Fredrick Herzberg, 1959) สามารถสรุปได้ 2 ข้อดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้
บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จในการ
ทำงานของบุคคล

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการ
ยอมรับนับถือ ชมเชย และแสดงความยินดี จากคนในหน่วยงานหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง เป็นงานที่ตั้งแต่เริ่ม
จนกระทั่งจบมีคนที่ทำเพียงคนเดียว เป็นงานที่น่าสนใจโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ได้รับมอบหมายให้
ทำงานจนเกิดความพึงพอใจ

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง บุคคลในหน่วยงานที่
ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง การทำงานตลอดเวลาโดยมีปัจจัย
ที่ค้ำจุนอยู่ ได้แก่

2.1 เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary and Benefits) หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน และเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2 ความสัมพันธ์ของบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง การแสดงออกทางวาจาหรือกิริยาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ระหว่างบุคคล

2.3 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหารการจัดการภายในหน่วยงาน

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในชั่วโมงของการทำงานร่วมกัน เช่น โต๊ะในห้องทำงาน เป็นต้น

2.5 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือของหน่วยงาน มีอิทธิพลต่อบุคคลในหน่วยงาน

2.6 เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ รวมถึงเทคนิคใหม่ ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้ออก้กร

2.3 ทฤษฎีการจัดการคลังสินค้า

ความหมายของการจัดการคลังสินค้า (Introduction to warehouse management) คลังสินค้า (Warehouse) หมายถึง พื้นที่ที่ได้รับการออกแบบอย่างมีแบบแผนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและการใช้สอย โดยจะทำหน้าที่ในการจัดเก็บและสนับสนุนสินค้าที่อยู่ระหว่างกระบวนการผลิต กระบวนการขนส่งและการกระจายสินค้า โดยคลังสินค้าจะสามารถแบ่งสินค้าที่ใช้ในการจัดเก็บได้ 2 ประเภทได้แก่ วัตถุดิบ (Material) ซึ่งอยู่ในรูป วัตถุดิบ ส่วนประกอบและชิ้นส่วนต่างๆ สินค้าสำเร็จรูป จะนับรวมไปถึงงานระหว่างการผลิต ตลอดจนสินค้าที่ต้องการทิ้งและวัตถุดิบที่สามารถนำมาใช้ใหม่ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550)

วิธีการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการโลจิสติกส์ในส่วนที่เป็นคลังสินค้าเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ก็คือการลดต้นทุนให้ต่ำสินค้ามีคุณภาพดีไม่เกิดการชำรุดหรือเสียหายในระหว่างการขนส่งหรือการเคลื่อนย้าย มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ได้รับความพึงพอใจในเรื่องการบริการแก่ลูกค้าและลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ จำต้องมีการพิจารณาปัจจัยด้านอื่น ๆ ด้วย เมื่อมีการนำการจัดการโลจิสติกส์มาใช้ดังนี้ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550)

1. นโยบายการจัดการคลังสินค้า มีความสำคัญต่อธุรกิจ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ มีการกำหนดมาตรฐานโดยการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับพันธกิจและความ

รับผิดชอบในแต่ละแผนกของทั้งบริษัท เพื่อให้สำเร็จต่อเป้าหมายที่ผู้บริหารองค์กรได้ตั้งไว้ ดังนั้นพนักงานจึงต้องปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ขององค์กร และหลักการต่างๆที่องค์กรได้ตั้งไว้

2. การกำหนดแหล่งที่ตั้งโรงงาน จะต้องไตร่ตรองถึงปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต้นทุนของสินค้าโดยตรงและมีผลต่อประสิทธิภาพรวมของการดำเนินงานในระบบโลจิสติกส์ด้วย โดยปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมีดังนี้ การพิจารณาการเชื่อมโยงกับสายการผลิต ตั้งแต่แหล่งของวัตถุดิบ ที่ถูกนำไปใส่ในสายการผลิต ภาระเบี่ยงข้อบังคับต่าง ๆ ที่ตั้งของโรงงาน ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ

3. การวางแผนการดำเนินงานของผู้บริหาร เริ่มตั้งแต่การวางแผนวัตถุดิบ การวางแผนกำลังการผลิตและการวางแผนในการขนถ่ายวัตถุดิบหรือวัสดุไปถึงคลังสินค้าและสิ้นสุดที่ลูกค้าได้รับสินค้า

4. การวางแผนการเคลื่อนย้ายวัสดุระหว่างการผลิตและการวางผังโรงงานจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กัน การจัดการด้านเวลาสถานที่ในการเคลื่อนย้ายวัสดุในกระบวนการผลิตต้องมีหลักการในการจัดการที่สอดคล้องกัน

โดยความสำคัญของคลังสินค้า คือช่วยสนับสนุนในส่วนที่เป็นด้านการขนส่ง ต้นทุนการผลิต ช่วยให้สินค้าในเวลาที่มีสินค้าขาดแคลนและหากคลังสินค้าอยู่ใกล้กับลูกค้าจะช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดเก็บรักษาสินค้าจะต้องจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบและดูแลสินค้าไว้ให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งสินค้าออกไปเมื่อเกิดความต้องการ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550)

การทำให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางเอาไว้ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรจึงควรต้องเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายการดำเนินงานและการวางแผนการทำงานไปในของในแต่ละบริษัทต้อง โดยการนำเอากิจกรรมต่างๆทางโลจิสติกส์ หรือระบบการจัดการต่างๆมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในแต่ละกิจกรรมซึ่งการจัดการโลจิสติกส์จะต้องมีความสัมพันธ์หรือสอดคล้องกัน ส่วนการจัดการโลจิสติกส์ในด้านการจัดการคลังสินค้าจะมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550)

1. การกำหนดหน้าที่ในการจัดการที่เป็นขั้นตอนตามลำดับเป็นขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้กำหนด โดยมีกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงการจัดการโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของบุคลากร พร้อมทั้งกระจายความรับผิดชอบไปยังส่วนต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายหรือสินค้าสูญหายกับสินค้าที่เก็บรักษาอยู่

2. การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระบบ สำหรับการจัดส่งออกไปต้องทำให้สินค้าอยู่ในสภาพที่พร้อม เพื่อกระจายหรือใช้งานตามเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการบริหารจัดการคลังสินค้า

3. ต้องมีการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้าอย่างเหมาะสม มีคำแนะนำในการแยกประเภทของสินค้าอย่างชัดเจน มีการจัดเก็บหรือรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ การขนถ่ายสินค้าจำเป็นต้องมีความมีความถูกต้องแม่นยำและระมัดระวังอยู่เสมอ เพื่อเป็นการบูรณาการทรัพยากรต่าง ๆ ให้การดำเนินงานกิจการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของคลังสินค้าในแต่ละประเภทที่กำหนดไว้ มีการวางแผนการจัดเก็บสินค้า ความสามารถในการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า

4. ในกรณีที่ไม่จำเป็นที่จะต้องมียอดคงคลังในโลกของการทำงานคือ สินค้าสามารถผลิตและขนส่งให้ลูกค้าได้ทันที เพราะสินค้าคงคลังเป็นตัวที่รองรับความต้องการของลูกค้าและระบบการให้บริการลูกค้า โดยจากลูกค้าภายในบริษัท คือการส่งเสริมการผลิตหรือการส่งเสริมการตลาดจากโรงงานไปสู่ลูกค้าภายนอก ความต้องการที่ไม่แน่นอนของลูกค้ายังเป็นปัจจัยที่ทำให้ต้นทุนในการลงทุนด้านคลังสินค้ายังมีความจำเป็นอยู่ ดังนั้นจำเป็นต้องมีการควบคุมระดับสินค้าในคลังสินค้าให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุด เพราะจะทำให้ต้นทุนในการเก็บรักษาดีที่สุดเช่นกัน

2.4 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

แฟลช ฟูลฟิลล์เมนต์ (Flash Fulfillment) ภายใต้การบริหารของ แฟลช กรุ๊ป (Flash Group) เปิดตัวบริการคลังสินค้าเทคโนโลยีแบบครบวงจร ชูจุดแข็งด้วยระบบซอฟต์แวร์ ระบบการจัดการคลังสินค้าและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ที่พัฒนาขึ้นเองเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ E-Commerce พร้อมด้วยการบริการแบบครบวงจร ปัจจุบันมีบริษัทชั้นนำเป็นพันธมิตร และใช้บริการ แฟลช ฟูลฟิลล์เมนต์ เป็นจำนวนมาก ทั้งลูกค้าที่ทำการค้าระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ อย่าง Max speed หรือ Xiaomi ลูกค้าที่ทำการค้าระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค อาทิ P&G , Unilever Nestle, Olay และ Philips เป็นต้น โดย แฟลช ฟูลฟิลล์เมนต์ ตั้งเป้าขยายสู่ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในปี 2021

แฟลช ฟูลฟิลล์เมนต์ (Flash Fulfillment) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2019 และเริ่มให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในปี 2020 นับเป็นเจ้าแรกในไทยที่มีคลังสินค้าพร้อมเทคโนโลยี และบริการขนส่งเป็นของตนเอง สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครบวงจร แฟลช ฟูลฟิลล์เมนต์ ไม่เพียงแต่มีจุดแข็งในด้านการบริการอย่าง pick-pack-ship ซึ่งนับเป็นรูปแบบใหม่ของการบริการสำหรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซ หากยังมีสิ่งที่น่าสนใจ และทำให้ลูกค้าของเราให้ความไว้วางใจ นั่นคือระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นเองเพื่อใช้บริหารจัดการ ตั้งแต่การรับสินค้าเข้าคลัง การจัดเก็บสินค้าภายในคลังอย่างเป็นระบบ การจัดเก็บข้อมูล การจัดการออเดอร์ การแพ็คกิ้งตามความต้องการของลูกค้า (Made to order) ไปจนถึงการจัดส่งสินค้าด้วยระบบขนส่งสินค้าของแฟลช เอ็กซ์เพรส รวมถึงพันธมิตรขนส่งรายอื่นๆ นอกจากนี้ ยังสามารถจัดเก็บข้อมูลและเชื่อมต่อด้วยระบบ API ทำให้สามารถตรวจสอบสถานะสินค้าและจำนวนสินค้าภายในคลังได้แบบ real time



นายคมสันต์ ธี ประธานกรรมการบริหาร กลุ่มธุรกิจแฟลช (Flash Group) ผู้ให้บริการ E-Commerce สัญชาติไทยแบบครบวงจร กล่าวว่า Flash Fulfillment ได้พัฒนาระบบการจัดการคลังสินค้า หรือ Warehouse Management System ที่ใช้บริหารจัดการภายในคลังทำให้ระบบการตรวจสอบและจัดการสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และระบบการจัดการคลังสินค้า ยังฉลาดในการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มตลาดออนไลน์ใหญ่ๆ หลายราย รวมถึงระบบที่ใช้ในการวางแผนจัดการทรัพยากรต่างๆของลูกค้า ทำให้สามารถควบคุมและติดตามสินค้าได้ทุกสถานการณ์รองรับความต้องการที่หลากหลายจากลูกค้า รวมถึงรองรับภาษาได้หลายภาษา ทั้ง ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และ ภาษาเวียดนาม เป็นต้น นอกจากนี้ ในฝั่งของลูกค้า เราได้พัฒนาระบบการจัดการโซ่อุปทาน หรือ Supply Chain Management ลูกค้าสามารถตรวจสอบเช็คการรับเข้าและนำออกตลอดจนตรวจสอบสินค้าในคลังได้ด้วยตนเอง โดยปัจจุบันไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการในส่วนนี้แต่อย่างใด นอกจากนี้ยังมีบริการ

เก็บเงินปลายทาง และ ระบบบริหารจัดการสำหรับสินค้าที่ถูกตีกลับ รวมไปถึงรองรับการบริการคืนเงิน การเก็บเงินปลายทางอีกด้วย ระบบต่างๆเหล่านี้ สร้างขึ้นมาเพื่อตอบโจทย์คนทำธุรกิจ รวมไปถึง พ่อค้า แม่ค้าออนไลน์ ให้สามารถโฟกัสงานได้เต็มที่ ส่วนการจัดการระบบหลังบ้านยกให้เป็นหน้าที่ของเรา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญา วิณะคุปต์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท Gulf Air Line พบว่า พนักงานบริษัท Gulf Air Line ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนาธิป เอกศิริ(2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่าสมรรถนะของบุคลากรโดยรวม มีสมรรถนะในระดับสูง ด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดและรายได้มีสมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ด้านปัจจัย องค์การมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากรในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ธนิกานต์ สุขวัฒน์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักบุคลากรครูที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 พบว่า สมรรถนะหลักของครูอยู่ในระดับ ที่มากในภาพรวม ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรครูกับสมรรถนะหลักปฏิบัติงานของ บุคลากรครู มีความสัมพันธ์เป็นบวกในระดับที่มากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญในระดับที่ 0.05

พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2556) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทักษะของพนักงาน โรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และยังพบว่าปัจจัยที่เสริมสร้าง สมรรถนะไม่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สังเวียน นิมนวล (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อความก้าวหน้าด้าน อาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวกระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและการท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาธิปไตยลาว พบว่า สมรรถนะหลักด้านการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ลำดับสูงขึ้นไป คือ สมรรถนะหลักด้านการสะสมความเชี่ยวชาญในด้านอาชีพ สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี และสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ ระดับ นัยสำคัญ 0.01

เสกสรร อรกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมทเทิลคอมจำกัดพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และ โอกาสก้าวหน้า และด้านปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนรรักษ์ กระต่ายทอง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายใน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบว่าสมรรถนะของบุคลากรอยู่ในระดับที่ดีมาก ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายในระดับที่ดีมาก ในการทดสอบสมมุติฐาน ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อสมรรถนะผู้ตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Kato Plant, Philna Coetzee, Karin Barac and Houdini Fourie (2013) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายใน: ทักษะที่จำเป็นของผู้ตรวจสอบภายในของประเทศเซาท์แอฟริกา พบว่า บทบาทและหน้าที่รวมถึงสมรรถนะในสาขาวิชาต่างๆ ล้วนเป็นคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน แต่ก็ได้ไม่ได้รับความชัดเจนของทักษะที่จำเป็นของผู้ตรวจสอบภายใน โดยระดับความแตกต่างในระดับความสำคัญของสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอยู่ในระดับไม่เพียงพอ

Sunita Lyris Hamdan, Nahariah Jaffar and Ruzanna Ab Razak (2017) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบการทุจริตในประเทศมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยสมรรถนะของผู้ตรวจสอบบัญชีภายใน ด้านประสบการณ์การทุจริต และสมรรถนะของผู้สอบบัญชีภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวก การปฏิบัติงานตรวจสอบการทุจริตในประเทศมาเลเซียอย่างมีนัยสำคัญ

McAllister (2016) ศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะขั้นพื้นฐานในตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรต้องมีความเข้าใจและความพร้อมเรียงของการดำเนินงาน สามารถบอกได้ว่า บุคลากรมีความชำนาญ ความมั่นใจที่เพียงพอที่จะเข้าใจถึงหน้าที่และบทบาท และทำให้ความสามารถเพิ่มขึ้นในการดำเนินงาน การปรับปรุงขั้นพื้นฐานในการประเมินความสามารถครั้งแรกและความก้าวหน้าเพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถและความเข้าใจ ซึ่งวิจัยฉบับนี้จะทำให้เกิดการพัฒนาด้านอาชีพอย่างมีคุณภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อให้การดำเนินงานทำวิจัยเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขั้นตอนการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

สำหรับประชากรที่ผู้ศึกษาได้ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั้งหมด ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้จัดการคลังสินค้า หัวหน้าพนักงานคลังสินค้า และพนักงานคลังสินค้า ทั้งหมด 350 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยศึกษาและค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทฤษฎีต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการออกแบบและสร้างออกมาเป็นเป็นข้อคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) ซึ่งผู้ศึกษาทำการปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและตัวแปรของงานวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลาย

ตัวเลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียว (Check list) ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ใช้มาตราประมาณค่า ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 น้อยมาก ระดับที่ 2 น้อย ระดับที่ 3 ปานกลาง ระดับที่ 4 มาก ระดับที่ 5 มากที่สุด โดยถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 39 ข้อ ประกอบไปด้วย

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 4 ข้อ
6. ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ
7. ด้านลักษณะของงาน จำนวน 3 ข้อ
8. ด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 3 ข้อ
9. นโยบายและการบริหารงาน จำนวน 2 ข้อ
10. ด้านความสัมพันธ์ของบุคคล จำนวน 3 ข้อ
11. ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับแบบสอบถามสมรรถนะ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็น ระดับและได้ใช้มาตราประมาณค่า ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 น้อยมาก ระดับที่ 2 น้อย ระดับที่ 3 ปานกลาง ระดับที่ 4 มาก ระดับที่ 5 มากที่สุด โดยถามเกี่ยวกับสมรรถนะ จำนวน 18 ข้อ ประกอบไปด้วย

1. ด้านความรู้ จำนวน 3 ข้อ
2. ด้านทักษะ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง จำนวน 3 ข้อ
4. ด้านอุปนิสัยส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ
5. ปัจจัยขับเคลื่อน จำนวน 4 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามในวิจัยฉบับนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจาก ตำรา บทความ แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางและแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการแก้ไขและปรับปรุงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อคณะกรรมการการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบอีกครั้งให้มีความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้งาน

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับแก้ไขที่ได้ทำการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษาหรือสำนวนที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามและพิจารณาถึงความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยทำการให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดค่าได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดค่าได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม และให้คะแนน - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดค่าได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence : IOC) (อัจฉรา เฉลยสุข, 2556, น. 58) โดยใช้สูตรดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด จากนั้น

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.916
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.898
3. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	0.888
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.851
5. ด้านความมั่นคงในงาน	0.907
6. ด้านความรับผิดชอบ	0.895
7. ด้านลักษณะของงาน	0.840
8. ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.857
9. นโยบายและการบริหารงาน	0.828
10. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.829
11. ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล	0.843
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.868
1. ด้านความรู้	0.838
2. ด้านทักษะ	0.857
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	0.895
4. ด้านบุคลิกส่วนบุคคล	0.866
5. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	0.916
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.874

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามไปให้กับบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าแห่งหนึ่ง จากนั้นจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำไปทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมได้นั้น เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้รูปแบบการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (OneWay Anova) และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การจัดการข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสตามที่ กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และสรุปผลมาเป็นค่าร้อยละ

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ สรุปผลมาเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลของค่าเฉลี่ยดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลของค่าเฉลี่ย

ค่า	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า โดยใช้วิธีทดสอบคือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (OneWay Anova)

2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการคลังสินค้า โดยใช้วิธีทดสอบคือ สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า และ 2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า โดยผู้ศึกษาได้นำสถิติในเชิงพรรณนาและสถิติในเชิงอนุมานมาวิเคราะห์ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะ
- 4.4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	153	43.7
- หญิง	197	56.3
สถานภาพ		
- โสด	205	58.6
- สมรส	121	34.6
- หย่าร้าง	24	6.9
อายุ		
- 25-30 ปี	234	66.9
- 31-35 ปี	41	11.7
- 36-40 ปี	40	11.4
- 41-45 ปี	23	6.6
- 45 ปีขึ้นไป	12	3.4

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- มัธยมศึกษา / ปวช. หรือต่ำกว่า	206	58.9
- ปวส. / อนุปริญญา	51	14.6
- ปริญญาตรี	78	22.3
- สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.3
ตำแหน่ง		
- ผู้จัดการ	6	1.7
- หัวหน้าแผนก	30	8.6
- พนักงานคลังสินค้า	314	89.7
ประสบการณ์การทำงาน		
- น้อยกว่า 1 ปี	102	29.1
- 1-5 ปี	183	52.3
- 6-10 ปี	47	13.4
- มากกว่า 10 ปี	18	5.1
รวม	350	100.0

จากการวิเคราะห์ในตารางข้างต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3) และตามมาด้วยเพศชาย (จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7)

ในด้านการวิเคราะห์สถานภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสด (จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6) ตามมาด้วยสมรส (จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6) และสุดท้ายหย่าร้าง (จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9)

ในด้านการวิเคราะห์อายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-30 ปี (จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9) ตามมาด้วยอายุ 31-35 ปี (จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7) ตามมาด้วย 36-40 ปี (จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4) จากนั้นอายุ 41-15 ปี (จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6) และสุดท้ายอายุ 45 ปีขึ้นไป (จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4)

ในด้านการวิเคราะห์ระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษา / ปวช. (จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9) ตามมาด้วยวุฒิปริญญาตรี (จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3) จากนั้นวุฒิปวส. / อนุปริญญา (จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6) และสุดท้ายวุฒที่สูงกว่าปริญญาตรี (จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3)

ในด้านการวิเคราะห์ตำแหน่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานคลังสินค้า (จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7) ตามมาด้วยหัวหน้าแผนก (จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1) และสุดท้ายผู้จัดการ(จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7)

ในด้านการวิเคราะห์ประสบการณ์การทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ช่วง 1-5 ปี (จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3) ตามมาด้วยอายุน้อยกว่า 1 ปี (จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1) จากนั้น 6-10 ปี (จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4) และสุดท้ายมากกว่า 10 ปี (จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1)

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยจูงใจ			
ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	3.98	0.753	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างงานตรวจสอบได้สำเร็จลุล่วงได้ดี	3.65	0.787	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.52	0.859	มาก
4. ท่านรับรู้ถึงโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานของท่าน	3.44	0.980	มาก
ภาพรวม	3.65	0.625	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
5. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.94	0.620	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามที่ท่านเสนอแนะเป็นอย่างดี	3.71	0.889	มาก
7. ผลงานปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.66	0.917	มาก
8. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ในการทำงานเสมอ	3.69	0.817	มาก
ภาพรวม	3.75	0.636	มาก

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะของงาน			
9. การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ประกอบกันอย่างมาก	3.87	0.873	มาก
10. ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร	4.15	0.916	มาก
11. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความคิดริเริ่มที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	3.82	1.043	มาก
ภาพรวม	3.95	0.792	มาก
ด้านความรับผิดชอบ			
12. ท่านสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบการทำงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	3.79	0.788	มาก
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก	3.85	1.016	มาก
14. ท่านยินยอมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อที่จะให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.76	1.076	มาก
15. ท่านไม่เคยเปิดเผยข้อมูลหรือความลับขององค์กรแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก	3.77	1.102	มาก
ภาพรวม	3.79	0.680	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงาน			
16. องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรอยู่เสมอ	3.53	1.091	มาก
17. องค์กรสนับสนุนให้ท่านไปศึกษาต่อเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเพื่อปรับวุฒิให้สูงขึ้น	3.29	1.056	ปานกลาง
18. ท่านคิดว่าหากย้ายไปทำงานในองค์กรอื่นท่านอาจไม่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เท่าที่ได้รับจากองค์กร	3.50	1.150	มาก
ภาพรวม	3.44	0.871	มาก

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยค่าจูน			
ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน			
19. ท่านคิดว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นหรือขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความชัดเจนและเป็นธรรม	2.98	1.132	ปานกลาง
20. ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นหรือปรับเงินเดือนในแต่ละปีมีความเป็นธรรมและเหมาะสม	3.10	1.270	ปานกลาง
21. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทของท่านมีความเหมาะสมเพียงพอต่อค่าครองชีพในภาวะปัจจุบัน	3.10	1.149	ปานกลาง
22. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.06	1.108	ปานกลาง
ภาพรวม	3.06	0.957	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ของบุคคล			
23. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆภายในองค์กรโดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี	3.67	0.720	มาก
24. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นอย่างดีในการทำงาน	3.77	3.77	มาก
25. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านได้อย่างดี	3.84	3.84	มาก
ภาพรวม	3.75	0.681	มาก
นโยบายและการบริหารงาน			
26. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.77	0.993	มาก
27. นโยบายในการบริหารงานขององค์กรมีความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติตามได้จริง	3.74	0.917	มาก
ภาพรวม	3.75	0.871	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
28. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.94	0.898	มาก

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ดูแลและให้คำปรึกษาในการทำงานกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.68	1.031	มาก
30. จำนวนพนักงานของหน่วยงานตรวจสอบของท่านเมื่อท่านดูปริมาณงานแล้วมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.29	1.056	ปานกลาง
31. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.66	1.095	มาก
32. อุปกรณ์การทำงานของท่าน เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมและมีคุณภาพสะดวกต่อการใช้งาน	3.97	0.844	มาก
ภาพรวม	3.70	0.698	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน			
33. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถอยู่เสมอ	3.71	0.852	มาก
34. หน้าที่ลักษณะงานที่รับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีโอกาสนำไปพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น	3.73	0.885	มาก
35. หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและเป็นธรรมและโปร่งใส	3.69	0.963	มาก
36. หน่วยงานของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ให้พนักงานเพิ่มความรู้ ความสามารถทางอาชีพ ด้านการอบรมและให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ได้รับ	3.66	1.095	มาก
ภาพรวม	3.69	0.756	มาก
ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล			
37. ผู้บังคับบัญชาของท่านนำเทคนิคใหม่ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานอยู่เสมอ	3.65	0.920	มาก
38. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความกระตือรือร้นและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.82	0.836	มาก
39. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีทักษะในการควบคุมดูแลบุคลากรได้ดี	3.68	0.932	มาก
40. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	3.65	0.920	มาก
ภาพรวม	3.69	0.709	มาก
ภาพรวมทั้งสิ้น	3.65	0.543	มาก

จากการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานข้างต้นพบว่า โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.543 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายประเด็นดังนี้

ในด้านการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.625 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ท่านสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างงานตรวจสอบได้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ข้อ 3. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน และข้อ 4. ท่านรับรู้ถึงโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 3.65 3.52 และ 3.44 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์การได้ยอมรับนับถือพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.636 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย 6. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามที่ท่านเสนอแนะเป็นอย่างดี ข้อ 8. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ในการทำงานเสมอและข้อ 7. ผลงานปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 3.71 3.69 และ 3.66 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ลักษณะของงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.792 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 10. ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่สำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย 9. การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญและประสบการณ์ประกอบกันอย่างมากและข้อ 11. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความคิดริเริ่มที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 3.87 และ 3.82 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ความรับผิดชอบพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.680 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 13. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 12. ท่านสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบการทำงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ข้อ 15. ท่านไม่เคยเปิดเผยข้อมูลหรือความลับขององค์กร

แก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอกและข้อ 14. ท่านยินยอมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อที่จะให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 3.79 3.76 และ 3.77 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ความก้าวหน้าในงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.871 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 16. องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะด้านต่างๆ แก่บุคลากรอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 18. ท่านคิดว่าหากย้ายไปทำงานในองค์กรอื่นท่านอาจไม่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เท่าที่ได้รับจากองค์กรและข้อ 17. องค์กรสนับสนุนให้ท่านไปศึกษาต่อเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเพื่อปรับตัวให้สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 3.50 และ 3.29 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์เงินเดือนและผลตอบแทนพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.957 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 20. ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นหรือปรับเงินเดือนในแต่ละปีมีความเป็นธรรมและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 21. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทของท่านมีความเหมาะสมเพียงพอต่อค่าครองชีพในภาวะปัจจุบัน ข้อ 22. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน และข้อ 19. ท่านคิดว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขั้นหรือขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความชัดเจนและเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 3.10 3.06 และ 2.98 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของบุคคลพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.681 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 25. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานของท่านได้อย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 24. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นอย่างดีในการทำงาน และข้อ 23. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆภายในองค์กรโดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 3.77 และ 3.67 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์นโยบายและการบริหารงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.871 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 26. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ ข้อ 27. นโยบายในการบริหารงานขององค์กรมีความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติตามได้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 และ 3.74 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.698 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 32. อุปกรณ์การทำงานของท่าน เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมและมีคุณภาพสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 28. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ข้อ 29. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ดูแลและให้คำปรึกษาในการทำงานกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ข้อ 31. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และข้อ 30. จำนวนพนักงานของหน่วยงานตรวจสอบของท่านเมื่อท่านดูปริมาณงานแล้วมีความเหมาะสมเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 3.94 3.68 3.66 และ 3.29 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ความมั่นคงในการทำงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.756 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 34. หน้าที่ลักษณะงานที่รับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีโอกาสนำไปพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 33. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำท้าทายความสามารถอยู่เสมอ ข้อ 35. หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและเป็นธรรมและโปร่งใส และข้อ 36. หน่วยงานของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ให้พนักงานเพิ่มความรู้ความสามารถทางอาชีพ ด้านการอบรมและให้ความสำคัญกับวุฒิปริญญาที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 3.71 3.69 และ 3.66 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์เทคนิคการควบคุมดูแลพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.709 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 38. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความกระตือรือร้นและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย 39. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีทักษะในการควบคุมดูแลบุคลากรได้ดี ตามด้วยข้อ 37. ผู้บังคับบัญชาของท่านนำเทคนิคใหม่ๆที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานอยู่เสมอกับ และข้อ 40. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 3.68 3.65 และ 3.65 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะ

ปัจจัยด้านสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้			
1. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร	3.92	0.869	มาก
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	3.90	0.820	มาก
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.97	0.986	มาก
ภาพรวม	3.93	0.750	มาก
ด้านทักษะ			
4. ท่านสามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดงานแก่พนักงานใหม่ได้	3.87	1.073	มาก
5. ท่านสามารถใช้ทักษะในการ อ่าน พูด ฟัง เขียน ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง	2.84	1.350	ปานกลาง
6. ท่านมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี	3.55	1.134	มาก
7. ท่านสามารถใช้ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา	3.82	0.836	มาก
ภาพรวม	3.52	0.814	มาก
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง			
8. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำแหน่งหน้าที่ ที่ปฏิบัติอยู่	3.76	0.913	มาก
9. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นคนในครอบครัวเดียวกับองค์กรนี้	3.58	0.995	มาก
10. ท่านมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่	3.73	1.068	มาก
ภาพรวม	3.68	0.844	มาก

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านอุปนิสัยส่วนตัว			
11. ในการปฏิบัติงานท่านจะพูดจาสุภาพกับลูกค้ำบางคนเท่านั้น	3.03	1.335	ปานกลาง
12. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีลูกค้ำมาตำหนิการปฏิบัติของท่าน	3.74	1.285	มาก
13. ท่านเคยแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน	2.95	1.279	ปานกลาง
14. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสามารถเป็นแบบอย่างให้แก่บุคคลอื่นได้	3.66	1.080	มาก
ภาพรวม	3.34	0.710	ปานกลาง
ปัจจัยขับเคลื่อน			
15. ท่านพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร	3.60	1.057	มาก
16. ท่านมั่นใจว่าสามารถทำงานที่องค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	3.18	1.118	ปานกลาง
17. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่กับองค์กร	3.06	1.165	ปานกลาง
18. ท่านได้รับคำชมเชยทุกครั้งทีปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.50	0.999	มาก
ภาพรวม	3.33	0.856	ปานกลาง
ภาพรวมทั้งสิ้น	3.53	0.601	มาก

จากการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะข้างต้นพบว่า โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.601 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายประเด็นดังนี้

ในด้านกรวิเคราะห์ความรู้พบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.750 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการ

ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 1. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และข้อ 2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 3.92 และ 3.90 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ทักษะพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.814 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. ท่านสามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดงานแก่พนักงานใหม่ได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 7. ท่านสามารถใช้ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา ข้อ 6. ท่านมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี และข้อ 5. ท่านสามารถใช้ทักษะในการ อ่าน พูด ฟัง เขียนภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 3.82 3.55 และ 2.84 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.844 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 8. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 10. ท่านมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และข้อ 9. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นคนในครอบครัวเดียวกับองค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 3.73 และ 3.58 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์อุปนิสัยส่วนตัวพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.710 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 12. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีลูกค้ามาตำหนิ การปฏิบัติของท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 14. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสามารถเป็นแบบอย่างให้แก่บุคคลอื่นได้ ข้อ 11. ในการปฏิบัติงานท่านจะพูดจาสุภาพกับลูกค้าบางคนเท่านั้น และข้อ 13. ท่านเคยแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 3.66 3.03 และ 2.95 ตามลำดับ

ในด้านการวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.856 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 15. ท่านพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ข้อ 18. ท่านได้รับคำชมเชยทุกครั้งที่ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ข้อ 16. ท่านมั่นใจว่าสามารถทำงานที่องค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ และข้อ 17. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่กับองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 3.50 3.18 และ 3.06 ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ผู้ศึกษาใช้ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามค่านัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
สมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า	ชาย	153	3.47	0.541	-1.320	0.028
	หญิง	197	3.58	0.641		

จากการวิเคราะห์ในตาราง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับทางสถิติ 0.05 เนื่องจากค่า sig มีค่าเท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จำจึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ผู้ศึกษาใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามค่านัยสำคัญทางสถิติ เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ในกรณีที่มีค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะใช้สถิติ Least Significance Different Test (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ในอันดับถัดไป ผลการทดสอบสมมติฐานประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน
คลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	205	3.62	0.562	7.388	0.001
สมรส	121	3.50	0.626		
หย่าร้าง	24	2.95	0.510		
รวม	350	3.53	0.044		

จากการวิเคราะห์ในตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน H0 และ ยอมรับ H1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เนื่องจากพบ ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้สถิติทดสอบ LSD โดยประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน
คลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.62	3.50	2.95
โสด	3.62	-	0.123	0.670*
สมรส	3.50		-	0.547*
หย่าร้าง	2.95			-

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ในตาราง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ประกอบไปด้วย

- 1) พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.123
- 2) พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.670*

3) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.547*

สมมุติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H₀: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H₁: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ผู้ศึกษาใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามค่านัยสำคัญทางสถิติ เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะใช้สถิติ Least Significance Different Test (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ในอันดับถัดไป ผลการทดสอบสมมุติฐานประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
25-30 ปี	234	3.55	0.595	3.294	0.012
31-35 ปี	41	3.29	0.559		
36-40 ปี	40	3.73	0.652		
40-45 ปี	23	3.71	0.452		
45 ปีขึ้นไป	12	2.94	0.457		
รวม	350	3.53	0.601		

จากการวิเคราะห์ในตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐาน H₀ และ ยอมรับ H₁ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เนื่องจากพบ ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้สถิติทดสอบ LSD โดยประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน
คลังสินค้า จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	25-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
		3.55	3.29	3.73	3.71	2.94
25-30 ปี	3.55	-	0.256	-0.178	-0.162	0.610*
31-35 ปี	3.29		-	-0.434*	-0.419	0.354
36-40 ปี	3.73			-	0.016	0.778*
40-45 ปี	3.71				-	0.773*
45 ปีขึ้นไป	2.94					-

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ในตาราง พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 10 คู่ ประกอบไปด้วย

- 1) พนักงานที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.256*
- 2) พนักงานที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.178
- 3) พนักงานที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 40-45 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.162
- 4) พนักงานที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.610*
- 5) พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าด้านทักษะเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.434*
- 6) พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 40-45 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.419
- 7) พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.354
- 8) พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 40-45 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.016

9) พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าด้านทักษะเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.778*

10) พนักงานที่มีอายุ 40-45 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าด้านทักษะเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.773*

สมมุติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ผู้ศึกษาใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามค่านัยสำคัญทางสถิติ เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะใช้สถิติ Least Significance Different Test (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ในอันดับถัดไป ผลการทดสอบสมมุติฐานประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือต่ำกว่า	206	3.43	0.597	2.781	0.042
ปวส./อนุปริญญา	51	3.64	0.652		
ปริญญาตรี	78	3.69	0.580		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.80	0.255		
รวม	350	3.53	0.601		

จากการวิเคราะห์ในตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 และ ยอมรับ H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เนื่องจากพบ ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้สถิติทดสอบ LSD โดยประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรใน
คลังสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษา/ ปวช. หรือ ต่ำกว่า	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.46	3.64		
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือต่ำกว่า	3.43	-	-0.208	0.256*	-0.363
ปวส./อนุปริญญา	3.64		-	-0.048	-0.156
ปริญญาตรี	3.69			-	-0.108
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80				-

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ในตาราง พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างของ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 6 คู่ ประกอบไปด้วย

1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือต่ำกว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น
เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส./
อนุปริญญา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.208

2) พนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือต่ำกว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น
เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.256*

3) พนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือต่ำกว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น
เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่า
ปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.363

4) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ
สมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.048

5) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ
สมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.156

6) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.108

สมมุติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ผู้ศึกษาใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามค่านัยสำคัญทางสถิติ เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะใช้สถิติ Least Significance Different Test (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ในอันดับถัดไป ผลการทดสอบสมมุติฐานประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ผู้จัดการ	11	3.86	0.262	2.807	0.063
หัวหน้าแผนก	59	3.71	0.583		
พนักงานคลังสินค้า	280	3.48	0.606		
รวม	350	3.53	0.601		

จากการวิเคราะห์ในตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.063 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 และ ยอมรับ H_1 และสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ผู้ศึกษาใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามค่านัยสำคัญทางสถิติ เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะใช้สถิติ Least Significance Different Test (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ในอันดับถัดไป ผลการทดสอบสมมุติฐานประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า1ปี	102	3.42	0.541	12.858	0.000
1-5ปี	183	3.51	0.616		
6-10ปี	47	4.11	0.323		
มากกว่า10ปี	18	2.97	0.193		
รวม	350	3.53	0.601		

จากการวิเคราะห์ในตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 และ ยอมรับ H_1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เนื่องจากพบ ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้สถิติทดสอบ LSD โดยประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า1ปี	1-5ปี	6-10ปี	มากกว่า 10ปี
		3.42	3.51	4.11	2.97
น้อยกว่า1ปี	3.42	-	-0.944	-0.693*	0.451*
1-5ปี	3.51		-	-0.598*	0.546*
6-10ปี	4.11			-	1.144*
มากกว่า10ปี	2.97				-

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ในตาราง พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 6 คู่ ประกอบไปด้วย

1) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.944

2) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.693*

3) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.451*

4) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.598*

5) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.546*

6) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าเปรียบเทียบกับ พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.144*

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H₀: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

H₁: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ผู้ศึกษาใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามค่านัยสำคัญทางสถิติ เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตามในลักษณะเชิงเส้น ผลการทดสอบสมมุติฐานประกอบไปด้วยดังนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(constant)	0.492	0.123			4.009	0.000
ความสำเร็จในการทำงาน	0.203	0.039	0.210		5.174	0.000
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.292	0.054	0.309		5.374	0.000
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.294	0.040	0.389		7.317	0.000
ความรับผิดชอบ	0.267	0.042	0.302		6.374	0.000
ความก้าวหน้าในงาน	0.034	0.032	0.049		1.057	0.001
เงินเดือนและผลตอบแทน	0.066	0.023	0.136		3.718	0.000
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.050	0.035	0.056		1.435	0.152
นโยบายและการบริหารงาน	0.056	0.029	0.081		1.968	0.050
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.121	0.035	0.200		5.431	0.000
ความมั่นคงในงาน	0.121	0.037	0.151		3.321	0.001
เทคนิคและการควบคุมดูแล	0.050	0.038	0.059		1.341	0.181

R = 0.867; R Square = 0.751; Adjusted R Square = 0.743; S.E.E. = 0.306;

Tolerance = 0.222 ถึง 0.475; VIF = 1.813 ถึง 4.495; Sig = 0.000; Durbin-Watson = 2.289

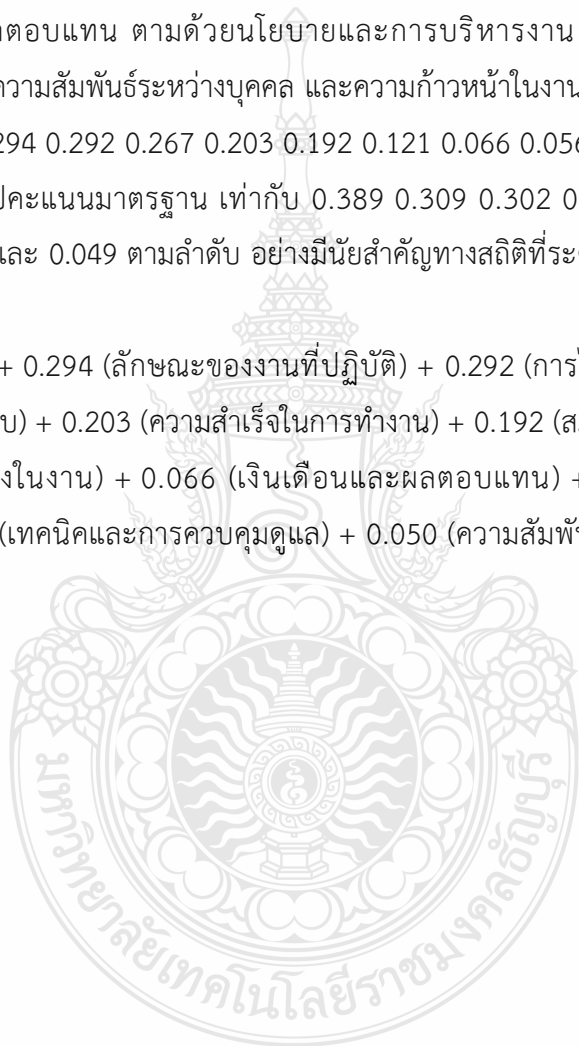
จากการวิเคราะห์ตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีค่าความทนทาน (tolerance) ระหว่าง 0.222 ถึง 0.475 มีค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance inflation factor : VIF) ระหว่าง 1.813 ถึง 4.495 และ ค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 2.289 ซึ่งถือได้ว่าเป็นค่าที่เหมาะสม เป็นไปตามข้อเสนอแนะของ Menard (1995), Neter, Wasserman and Kutner (1989), และ Pourhosein, Kol, Vishkaii and Jourshari (2017) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาข้างต้นนี้ไม่แสดงให้เห็นถึงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป (Multicollinearity) และค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระต่อกัน (Autocorrelation)

หลังจากการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุคูณนั้น ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าในด้านความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับทางสถิติ .05 เนื่องจาก ค่า sig. มีค่าน้อยกว่า .05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับ H1 นอกจากนี้เมื่อประเมินผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า

เท่ากับ 0.867 และมีค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.743 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแบบที่ศึกษาในครั้งนี้มีความสามารถในการอธิบายสมการตัวแบบได้ร้อยละ 74.3

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าในด้านในรูปแบบคะแนนดิบและในรูปแบบคะแนนมาตรฐานในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด ตามด้วยการได้รับการยอมรับนับถือ ตามด้วยความรับผิดชอบ ตามด้วยความสำเร็จในการทำงาน ตามด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามด้วยความมั่นคงในงาน ตามด้วยเงินเดือนและผลตอบแทน ตามด้วยนโยบายและการบริหารงาน ตามด้วยเทคนิคและการควบคุมดูแล ตามด้วยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าอิทธิพลในรูปแบบคะแนนดิบ เท่ากับ 0.294 0.292 0.267 0.203 0.192 0.121 0.066 0.056 0.050 0.050 และ 0.034 และมีค่าอิทธิพลในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.389 0.309 0.302 0.210 0.200 0.151 0.136 0.081 0.059 0.056 และ 0.049 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.492 + 0.294 (\text{ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ}) + 0.292 (\text{การได้รับการยอมรับนับถือ}) + 0.267 (\text{ความรับผิดชอบ}) + 0.203 (\text{ความสำเร็จในการทำงาน}) + 0.192 (\text{สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + 0.121 (\text{ความมั่นคงในงาน}) + 0.066 (\text{เงินเดือนและผลตอบแทน}) + 0.056 (\text{นโยบายและการบริหารงาน}) + 0.050 (\text{เทคนิคและการควบคุมดูแล}) + 0.050 (\text{ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล}) + 0.034 (\text{ความก้าวหน้าในงาน})$$



4.5 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ปัจจัย	สมรรถนะ
ปัจจัยส่วนบุคคล	
เพศ	✓
สถานภาพ	✓
อายุ	✓
ระดับการศึกษา	✓
ตำแหน่ง	✗
ประสบการณ์การทำงาน	✓
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	
ปัจจัยจูงใจ	
ความสำเร็จในการทำงาน	✓
การได้รับการยอมรับนับถือ	✓
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	✓
ความรับผิดชอบ	✓
ความก้าวหน้าในงาน	✓
ปัจจัยค้ำจุน	
เงินเดือนและผลตอบแทน	✓
ความสัมพันธ์ของบุคคล	✗
นโยบายและการบริหาร	✓
สภาพแวดล้อมการทำงาน	✓
ความมั่นคงในงาน	✓
เทคนิคการควบคุมดูแล	✗

บทที่ 5

การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะงานวิจัย

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้าแห่งหนึ่ง จำนวน 350 คน ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณด้วยวิธีขั้นตอน โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 197คน คิดเป็นร้อยละ 56.3) มีสถานภาพโสด (จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6) มีอายุ 25-30 ปี (จำนวน 234คน คิดเป็นร้อยละ 66.9) จบการศึกษาด้วยวุฒิมัธยมศึกษา / ปวช. (จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9) มีตำแหน่งเป็นพนักงานคลังสินค้า (จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7) มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี(จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3)

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานข้างต้นพบว่า โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.543 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานข้างต้นพบว่า โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.543 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายประเด็น ดังนี้

ในด้านการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.625 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. ท่านสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ 4. ท่านรับรู้ถึงโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์การได้ยอมรับนับถือพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.636 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 7. ผลงานปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ลักษณะของงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.792 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 10. ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่สำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 11. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความคิดริเริ่มที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ความรับผิดชอบพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.680 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 13. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 14. ท่านยินยอมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อที่จะให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ความก้าวหน้าในงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.871 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 16. องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะด้านต่างๆ แก่บุคลากรอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 17. องค์กรสนับสนุนให้ท่านไปศึกษาต่อเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเพื่อปรับตัวให้สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์เงินเดือนและผลตอบแทนพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.957 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 20. ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นหรือปรับเงินเดือนในแต่ละปีมีความเป็นธรรมและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย และ ข้อ 19. ท่านคิดว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขั้นหรือขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความชัดเจนและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของบุคคลพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.681 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 25. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานของท่านได้อย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตาม และข้อ 23. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆภายในองค์กรโดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์นโยบายและการบริหารงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.871 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 26. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ ข้อ 27. นโยบายในการบริหารงานขององค์กรมีความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติตามได้จริงโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.698 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 32. อุปกรณ์การทำงานของท่าน เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมและมีคุณภาพ สะดวกต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 30. จำนวนพนักงานของหน่วยงานตรวจสอบของท่านเมื่อท่านดูปริมาณงานแล้วมีความเหมาะสมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ความมั่นคงในการทำงานพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.756 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 34. หน้าที่ลักษณะงานที่รับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีโอกาสนำไปพัฒนา ศักยภาพของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 36. หน่วยงานของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเพิ่มความรู้ ความสามารถทางอาชีพ ด้านการอบรมและให้ความสำคัญกับวุฒิบัตรที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์เทคนิคการควบคุมดูแลพบว่า ผลวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.709 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 38. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความกระตือรือร้นและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย และ ข้อ 40. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์สมรรถนะ

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะข้างต้นพบว่า โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.601 โดยสามารถพิจารณาเป็นรายประเด็นดังนี้

ในด้านการวิเคราะห์ความรู้พบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.750 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ทักษะพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.814 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. ท่านสามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดงานแก่พนักงานใหม่ได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย และข้อ 5. ท่านสามารถใช้ทักษะในการ อ่าน พูด ฟัง เขียนภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.844 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 8. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำแหน่งหน้าที่ ที่ปฏิบัติอยู่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 9. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นคนในครอบครัวเดียวกับองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์อุปนิสัยส่วนตัวพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.710 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 12. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีลูกค้ามาตำหนิการปฏิบัติของท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย และข้อ 13. ท่านเคยแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านการวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนพบว่า ผลการวิเคราะห์ในตารางระดับความคิดเห็นในเรื่องสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.856 โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 15. ท่านพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อ 17. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะ ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อุปนิสัยส่วนตัว และปัจจัยขับเคลื่อน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อสมรรถนะที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมุติฐานที่ 2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบไปด้วยเงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ของบุคคล นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคการควบคุมดูแล ส่งผลต่อสมรรถนะซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อุปนิสัยส่วนตัว และปัจจัยขับเคลื่อน พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อสมรรถนะที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะ ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อุปนิสัยส่วนตัว และปัจจัยขับเคลื่อนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเพศหญิงจะมีสมรรถนะที่ดีกว่าเพศชาย อาจจะเนื่องมาจากเพศหญิงมีการดูแลเอาใจใส่ในการทำงานมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.): กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานีผลการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนขององค์กรที่จะคัดบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในคลังสินค้าส่วนใหญ่จะคัดเลือกบุคลากรที่มีสถานภาพโสดเพราะจะมีสมรรถนะการทำงานที่ดีและสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเนื่องจากไม่มีภาระที่ต้องกังวล

3. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของการทำงานในคลังสินค้านั้นพนักงานที่มีอายุน้อยจะได้เปรียบในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานเพราะกิจกรรมต่างๆในคลังสินค้าที่ต้องอาศัยพลกำลังนั้นพนักงานที่อายุน้อยจะได้เปรียบพนักงานที่อายุเยอะ ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญา วิณะคุปต์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท Gulf Air Line พบว่า พนักงานบริษัท Gulf Air Line ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 บุคลากรที่มีการศึกษาวุฒิปริญญาตรีจะมีสมรรถนะที่ดีเพราะว่า ความรู้ ทักษะต่างๆ ที่ได้มาจากสถาบันการศึกษาจะมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคลากรที่จบการศึกษาวุฒิ ม.6 หรือ ปวช. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

5. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตำแหน่งผู้จัดการคลังสินค้าซึ่งเป็นตำแหน่งที่สูงกว่าพนักงานคลังสินค้า แม้ตำแหน่งจะสูงกว่าแต่ทักษะการทำงานในคลังสินอาจจะไม่ดีเท่าหัวหน้าหรือพนักงานคลังสินค้า ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

6. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อ

สมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้ว 6-10 ปี ย่อมมีสมรรถนะการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแค่ 1 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

5.2.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งประกอบไปด้วยเงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ของบุคคล นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคการควบคุมดูแล ส่งผลต่อสมรรถนะซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อุปนิสัยส่วนตัว และปัจจัยขับเคลื่อน พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อสมรรถนะที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะซึ่งประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ์ กระต่ายทอง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายใน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบว่า สมรรถนะของบุคลากรอยู่ในระดับที่ดีมาก ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายในระดับที่ดีมาก ในการทดสอบสมมุติฐาน ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อสมรรถนะผู้ตรวจสอบภายใน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้าน ในด้านของความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานในคลังสินค้ามีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานและองค์กร เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

5.3.1 องค์กรควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมกับสถานที่ทำงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคลากร

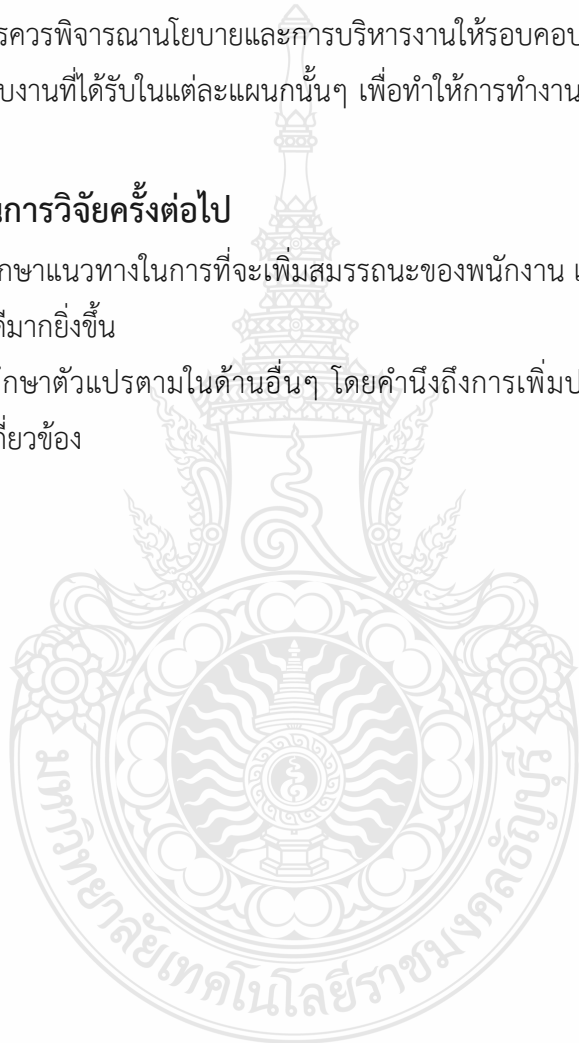
5.3.2 ควรมีการพิจารณาในด้านของเงินเดือนและผลตอบแทนของบุคลากร ด้วยมาตรฐานที่เป็นสากล เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ถึงแม้การพิจารณาการปรับขึ้นเงินเดือนจะวัดจาก KPI ของงาน แต่ควรใช้วิธีที่สามารถวัดความสามารถของพนักงานได้อย่างเป็นธรรมและถูกต้องตามมาตรฐาน

5.3.3 องค์กรควรพิจารณานโยบายและการบริหารงานให้รอบคอบ รวมถึงการจัดสรรบุคลากรในแต่ละแผนกให้ตรงกับงานที่ได้รับในแต่ละแผนกนั้นๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาแนวทางในการที่จะเพิ่มสมรรถนะของพนักงาน เพื่อให้บุคลากรในองค์กรของท่านมีสมรรถนะที่ดีมากยิ่งขึ้น

5.4.2 ควรศึกษาตัวแปรตามในด้านอื่นๆ โดยคำนึงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของคลังสินค้าหรือปัจจัยด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง



บรรณานุกรม

- กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สคช. (2563). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2563. สืบค้นจาก <http://LogisticsReportEN.pdf> (nesdc.go.th)
- กัญญา วิณะคุปต์. (2561). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท Gulf Airline. (การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรัตนนคร).
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). การจัดการคลังสินค้า Warehouse management (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โฟกัส มีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน : กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุน และเพิ่มกำไร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โฟกัส มีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ชนาธิป เอกศิริ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.): กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี).
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ธงชัย เจริญรัชเดช. (2557). PAE เพิ่มทุน 550 ล้านหุ้นขาย PP 15 ราย ที่ราคา 0.60 บ./หุ้นต่ำกว่าตลาด. สืบค้นจาก [http://PAE เพิ่มทุน 550 ล้านหุ้นขาย PP 15 ราย ที่ราคา 0.60 | RYT9](http://PAE%20เพิ่มทุน%20550%20ล้านหุ้นขาย%20PP%2015%20ราย%20ที่ราคา%200.60%20บ./หุ้นต่ำกว่าตลาด)
- ธนิกานต์ สุวัฒน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรครูที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธัญวรินทร์ ศิริชุม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).
- ประจักษ์ สุวรรณภักดี. (2532). แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมการปกครองในส่วนกลาง. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยการปกครอง.
- วิยดา สังข์โชติ. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา โรงงานผลิตกระดาษเคลือบซิลิโคน. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/56920276.pdf.
- สำนักงานโลจิสติกส์และการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2558. สืบค้นจาก Dpim-Annual-Report-2558.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 และ 2565**. สืบค้นจาก nesdc.go.th
- สังเวียน นิมนวล. (2561). การพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อความก้าวหน้าด้านอาชีพของบุคลากร การท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สภาวัฒนธรรมและท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา**, 7(1), 15-28.
- เสกสรร อรกุล. (2556). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมทเทิลคอมจำกัดพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). **คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก**. นทบุรี :สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี.
- อนรรักษ์ กระต่ายทอง. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์**. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- Douglas M. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Frederick, Herzberg. (1959). **The Motivation of work**. New York: John Wiley & Sons.
- Kato Plant, Philna Coetzee, Karin Barac and Houdini Fourie. (2013). Internal audit competencies: skills requirements for internal audit management in South Africa. **Southern African Journal of Accountability and Auditing Research** 15(2013), 75-85.
- Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.
- Maslow, A. (1980). Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), **Fundamental of Nursing: Human Health and Function** (3rd ed). Philadelphia: Lippincott.
- McClelland D.C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. **American Psychologist**, 28(1), 1-14.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย



แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน จำนวน 9 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า ณ คลังสินค้าแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 สมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง
3. อายุ 25 – 30 ปี 31 – 35 ปี
 36 – 40 ปี 40 – 45 ปี
 45 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. หรือต่ำกว่า ปวส. / อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่ง ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก
 พนักงานคลังสินค้า
6. ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี
 6 – 10 ปี มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด
	4	หมายถึง	มาก
	3	หมายถึง	ปานกลาง
	2	หมายถึง	น้อย
	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ปัจจัยปัจจัยขับเคลื่อน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างงานตรวจสอบได้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี					
3. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
4. ท่านรับรู้ถึงโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานของท่าน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
5. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
6. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามที่ท่านเสนอแนะเป็นอย่างดี					

7. ผลงานปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
8. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ในการทำงานเสมอ					
ด้านลักษณะของงาน					
9. การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ประกอบกันอย่างมาก					
10. ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร					
11. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความคิดริเริ่มที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
ด้านความรับผิดชอบ					
12. ท่านสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบการทำงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก					
14. ท่านยินยอมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อที่จะให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี					
15. ท่านไม่เคยเปิดเผยข้อมูลหรือความลับขององค์กรแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก					
ด้านความก้าวหน้าในงาน					
16. องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะด้านต่างๆ แก่บุคลากรอยู่เสมอ					
17. องค์กรสนับสนุนให้ท่านไปศึกษาต่อเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเพื่อปรับวุฒิให้สูงขึ้น					

18. ท่านคิดว่าหากย้ายไปทำงานในองค์กรอื่น ท่านอาจไม่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เท่าที่ได้รับจากองค์กร					
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน					
19. ท่านคิดว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นหรือขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความชัดเจนและเป็นธรรม					
20. ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นหรือปรับเงินเดือนในแต่ละปีมีความเป็นธรรมและเหมาะสม					
21. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทของท่านมีความเหมาะสมเพียงพอต่อค่าครองชีพในภาวะปัจจุบัน					
22. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
ด้านความสัมพันธ์ของบุคคล					
23. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆภายในองค์กรโดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี					
24. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นอย่างดีในการทำงาน					
25. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านได้อย่างดี					
นโยบายและการบริหารงาน					
26. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้					
27. นโยบายในการบริหารงานขององค์กรมีความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติตามได้จริง					

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
28. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ดูแลและให้คำปรึกษาในการทำงานกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
30. จำนวนพนักงานของหน่วยงานตรวจสอบของท่านเมื่อท่านดูปริมาณงานแล้วมีความเหมาะสมเพียงพอ					
31. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
32. อุปกรณ์การทำงานของท่าน เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมและมีคุณภาพสะดวกต่อการใช้งาน					
ด้านความมั่นคงในงาน					
33. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำทนายความสามารถอยู่เสมอ					
34. หน้าที่ลักษณะงานที่รับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีโอกาสนำไปพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น					
35. หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและเป็นธรรมและโปร่งใส					
36. หน่วยงานของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ให้พนักงานเพิ่มความรู้ ความสามารถทางอาชีพ ด้านการอบรมและให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพที่ได้รับ					

ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล					
37. ผู้บังคับบัญชาของท่านนำเทคนิคใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานอยู่เสมอ					
38. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความกระตือรือร้น และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
39. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีทักษะในการควบคุมดูแลบุคลากรได้ดี					
40. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามสมรรถนะของบุคลากรในคลังสินค้า

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด
	4	หมายถึง	มาก
	3	หมายถึง	ปานกลาง
	2	หมายถึง	น้อย
	1	หมายถึง	น้อยมาก

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้					
1. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
ด้านทักษะ					
4. ท่านสามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดงานแก่พนักงานใหม่ได้					

5. ท่านสามารถใช้ทักษะในการ อ่าน ฟัง เขียนภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง					
6. ท่านมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี					
7. ท่านสามารถใช้ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ ทันเวลา					
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง					
8. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำแหน่งหน้าที่ ที่ปฏิบัติอยู่					
9. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นคนในครอบครัว เดียวกับองค์กรนี้					
10. ท่านมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์ และ ชื่อเสียงขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่					
ด้านอุปนิสัยส่วนตัว					
11. ในการปฏิบัติงานท่านจะพูดจาสุภาพกับ ลูกค้าบางคนเท่านั้น					
12. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีลูกค้ามา ดำเนินการปฏิบัติของท่าน					
13. ท่านเคยแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับ ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน					
14. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สามารถเป็นแบบอย่างให้แก่บุคคลอื่นได้					
ปัจจัยขับเคลื่อน					
15. ท่านพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ท่าน ได้รับจากองค์กร					
16. ท่านมั่นใจว่าสามารถทำงานที่องค์กรนี้ จนกว่าจะเกษียณ					
17. ท่านมีโอกาสดำเนินงานในตำแหน่งงานที่ ปฏิบัติอยู่กับองค์กร					
18. ท่านได้รับคำชมเชยทุกครั้งทีปฏิบัติงาน สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

*****ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****



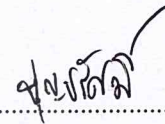
ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน	นายบุญศรีศรี ปานเงิน
วัน เดือน ปีเกิด	24 มิถุนายน 2542
ที่อยู่	498/68 หมู่ที่ 4 หมู่บ้านบุรีรัมย์ ซ.บางปูนคร2 ต.แพรक्षाใหม่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ 10280
การศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาหลักสูตรนานาชาติ
ประสบการณ์การทำงาน	-



การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เกิดจากการค้นคว้าและวิจัย ขณะที่ข้าพเจ้าศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นงานวิจัยในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และข้อความต่าง ๆ ในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าไม่มีการคัดลอกหรือนำงานวิจัยของผู้อื่นมานำเสนอในชื่อของข้าพเจ้า

This independent study consists of research materials conducted at Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi and hence the copyright owner. I hereby certify that the independent study does not contain any forms of plagiarism.



.....

(นายบุญชูธรรม์ ปานเงิน)

