

สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี
คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

Core Competencies of Personnel that Affect Work Performance
High Speed Circuit Communication Service Symphony
Communication Public Company Limited

เฉลิมพล วงษ์สวัสดิ์¹, ธีรพล กาญจนากาศ², ณฐนนท ทวีสิน³

Chaloemphon Wongsawat¹, Theerapol Karnchanakas², Natthanon Thavisin³

คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข¹,

คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข²,

คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข³

Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College¹,

Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College²,

Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College³

Corresponding Author Email: chaloemponvongsawat@gmail.com

(Received: Mar 5, 2025; Revised: Mar 23, 2025; Accepted: Mar 26, 2025)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) 2) อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีจับฉลาก จำนวน 205 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง พบว่า โดยรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงมาก ($r_{xy}=0.960$) ผลการวิเคราะห์วิธีการถดถอยพหุคูณประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง

มีอำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2 = .921$ หรือได้ร้อยละ 92.10 และผลการทดสอบสมมติฐานสมรรถนะหลักของบุคลากร พบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, วงจรสื่อสารความเร็วสูง

Abstract

This Article aimed to study 1) core competency level of personnel and efficiency level of high-speed communication circuit service operations, Symphony Communication Public Company Limited; 2) influence of core competencies of personnel on the performance of high-speed communication circuit services of Symphony Communication Co., Ltd. this is survey research, the research instrument is questionnaire, the population used in study personnel working at Symphony Communication Public Company Limited used simple random sampling method by drawing lots, totaling 205 people, the statistics used for data analysis are mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, multiple regression analysis and hypothesis testing, the research results found that 1) Core competency level of personnel Symphony Communication Public Company Limited is at the highest level overall.; 2) Performance level in terms of high-speed communication circuit services, Symphony Communication Public Company Limited is overall at a high level and 3) influence of core competencies of personnel on the efficiency of high-speed communication circuit services found that overall the influence was at a very high level ($r_{xy} = .960$). The results of the multiple regression analysis on the efficiency of high-speed communication circuit services had a predictive power of $R^2 = .921$ or 92.10 percent. The results of the hypothesis testing of core competencies of personnel found that they had a positive influence on the efficiency of high-speed communication circuit services with Statistically significant .01

Keywords: Core Competencies, Operational Efficiency, High-Speed Communication Circuit

บทนำ

สมรรถนะหรือ Competency เกิดขึ้นครั้งแรก โดยในปี ค.ศ.1973 McClelland ได้แสดงแนวคิด Competency ไว้ในบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than Intelligence บทความดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าการที่บุคคลจะทำงานได้ดีหรือประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น IQ ไม่สามารถเป็นตัวชี้วัด แต่สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่สามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้ดีกว่า สะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่ทำงานเก่ง มิได้หมายถึงผู้ที่เรียนเก่ง แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์

ซึ่งบุคคลดังกล่าวเรียกว่าเป็นผู้มีสมรรถนะ (สฤัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548) นอกจากนี้สมรรถนะยังเป็นกลยุทธ์หลักที่องค์กรนำมาใช้สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถพลิกแพลงไปตามสภาวะการณ์ เพราะนอกเหนือไปจากการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และกลยุทธ์ ซึ่งเป็นส่วนนามธรรมขององค์กรในการขับเคลื่อน และองค์กรจะต้องกำหนดให้ได้ว่าสิ่งใดคือแก่นแท้ของความสามารถที่องค์กรต้องนำมาเชื่อมต่อกับส่วนที่เป็นรูปธรรมในการขับเคลื่อนองค์กร คือ คนที่จะมาทำงานตามโครงสร้างระบบงานและความรับผิดชอบต่อไป ดังนั้นการปรับเปลี่ยนที่สำคัญที่สุดที่กำลังเกิดขึ้นคือการบริหารและสร้างคนในองค์กรให้มีสมรรถนะตามที่ต้องการ สมรรถนะจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เด่นชัดและเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการบนพื้นฐาน หากบุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนด ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และการบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรตามที่กำหนดเช่นกัน (ไตรรัตน์ ยืนยง, 2563: 12)

บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศไทย บริษัทเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพสูงแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ นิติบุคคล และผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัทจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร (บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2566) จากการศึกษา ให้นักงานพัฒนาศักยภาพในการทำงาน สมรรถนะหลักเป็นปัจจัยที่ไม่ควรถูกมองข้าม โดยทั่วไปสามารถแบ่งออกเป็นหลายด้าน เช่น สมรรถนะทางด้านเทคนิค (Technical Competencies) ที่เน้นความรู้และทักษะเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางด้านการจัดการ (Managerial Competencies) ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การตัดสินใจ และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และสมรรถนะทางด้านสังคมและการสื่อสาร (Social and Communication Competencies) ที่ครอบคลุมถึงทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการประสานงานในทีม ซึ่งในบริบทขององค์กร สมรรถนะหลักอาจประกอบด้วยวิเคราะห์ข้อมูล (Analytical Competencies) ที่ช่วยในการตัดสินใจอย่างมีข้อมูลสนับสนุน การจัดการความเสี่ยง (Risk Management Competencies) ที่เป็นการประเมินและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงสมรรถนะด้านนวัตกรรม (Innovative Competencies) ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะหลักเหล่านี้ จึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย (พินันทา ฉัตรวัฒนา, 2561: 24-26) นอกจากนี้ การประเมินและการฝึกอบรมสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องยังเป็นกุญแจสำคัญในการรักษาความสามารถและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว การลงทุนในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจึงเป็นการลงทุนที่มีคุณค่า นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับในระยะยาว โลกของการจัดการองค์กรและทรัพยากรบุคคล การพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรได้กลายเป็นหัวใจสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร ในยุคที่เทคโนโลยีและวิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความสามารถในการปรับตัวและความคล่องตัวขององค์กรจึงเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถละเลยได้ สมรรถนะหลักที่บุคลากรต้องมี เช่น ความรู้และทักษะเฉพาะด้าน ความสามารถในการจัดการเวลา และทรัพยากร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และทักษะการทำงานร่วมกับทีม ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อ

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มผลผลิต และการสร้างสรรค์นวัตกรรมภายในองค์กร (จันทร์จิรา เพลาราช, 2564: 4)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เนื่องจากสมรรถนะหลักของบุคลากรในการปฏิบัติงานถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้ตอบสนองความต้องการให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงและเมื่อนำแนวคิดสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) มาใช้ในการประเมินบุคลากร ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ว่าอยู่ในระดับใด และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ประเมินผลงานขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความรู้ ความสามารถหรือศักยภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างคุณภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือมีผลงานโดดเด่น ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดีสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ หากขาดองค์ประกอบ อันได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ในการนำสมรรถนะมาใช้นอกจากจะประเมินเรื่องของความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ แต่ต้องคำนึงถึงกลุ่มพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548: 6)

สมรรถนะในความหมายของ Scott B. Parry คือ กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงาน ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งนั้น ๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ, 2548: 16)

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ (Competency) คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะรวมทั้งทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลในการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากทักษะ ความรู้ความสามารถทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคลที่มีผลการปฏิบัติที่ดีในงาน

แนวคิดเรื่องสมรรถนะกลายเป็นนวัตกรรมทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคใหม่ (นิสดารักษ์ เวชยานนท์, 2549: 33) การนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มักจะประยุกต์ใช้ใน 3 ระบบสำคัญ ดังนี้

1. ระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ (Competency-Based Recruitment and Selection System) ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เนื่องจากแนวคิดนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลตามที่ต้องการ

2. ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Competency-Based Performance Management System) ใช้ในการประเมินว่าบุคคลเหล่านั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร และใช้ในการให้ค่าตอบแทนเพื่อตอบแทนและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กร

3. ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Competency-Based Training and Development System) ใช้ในการพัฒนาพนักงาน ซึ่งหลังจากที่มีการประเมินความสามารถและศักยภาพพนักงานแล้ว ผู้บริหารสามารถที่จะวางแผนพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กาญจนา เทพยุหะ (2555: 31) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

จิตรลดา ศรีบุญเรือง (2558: 52) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการผลิตผลงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดถึงผลผลิตของงานและความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร

ร่ำพัน แดงภาค (2556: 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการมีสมรรถนะทำให้งานต่าง ๆ มีคุณภาพสามารถเสร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการซึ่งถ้าผลการทำงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการทำงานไม่ดีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

กล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งหน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน โดยมีการวางแผนในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันในแต่ละฝ่าย งานที่ทำสำเร็จตาม

กำหนดเวลา และพนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณการบริการ

โครงข่ายวงจรความเร็วสูงที่มีเสถียรภาพและความปลอดภัยเพื่อพัฒนากระบวนการทำธุรกิจตลอดจนการส่งมอบบริการและตอบสนองต่อโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานและลูกค้าได้ด้วยประสิทธิภาพสูงและรวดเร็วที่สุด (สุพรชัย โชติพิทุธิกุล, 2567, ออนไลน์)

หัวใจหลักของความน่าเชื่อถือในระดับสูงด้านคุณภาพบริการของซิมโฟนี ประกอบด้วย

1. อุปกรณ์เน้นการออกแบบระบบโครงข่ายให้บริการที่มีความ เสถียรภาพสูง มีระบบ Protection ที่จัดสรรให้บริการสื่อสารข้อมูลของลูกค้าที่เกิดขึ้นบนโครงข่ายดำเนินการได้อย่างไม่สะดุด แม้เส้นทาง หลักเกิดปัญหาที่ไม่คาดฝัน โดยปรับเปลี่ยนไปเชื่อมต่อผ่านเส้นทางอื่นได้โดยอัตโนมัติ (Reroute)
2. บุคลากร โดยพนักงานทุกคนต้องมี Service Mind มีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค สามารถวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
3. กระบวนการภายใน ในองค์กรมีการทำงานหลายส่วนงาน แต่กระบวนการภายในต้องกระชับ รวดเร็ว สามารถตรวจสอบย้อนกลับถึงจุดต้นเหตุปัญหาในเครือข่ายว่าเกิดขึ้นที่ไหน และรู้ว่าจะปรับปรุงคุณภาพบริการได้อย่างไร ด้วยกระบวนการที่สั้นและกระชับที่สุดได้อย่างไร
4. เครื่องมือซิมโฟนีให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อสนับสนุนให้บุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี ที่มีอยู่ในระบบต้องมีประสิทธิภาพบริหารได้ง่าย

กล่าวสรุปได้ว่า บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นในการสร้างรากฐานที่ยั่งยืนและความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวด้วยการให้บริการและคำปรึกษาที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่ง บริษัทมีการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจและนโยบายในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ส่งเสริมให้บุคลากรยึดมั่นด้านงานโครงข่ายและบริการที่ลูกค้าไว้วางใจ มีการรับประกันคุณภาพการเชื่อมต่อและบุคลากรให้บริการในระดับที่พึงพอใจ พร้อมยกระดับการให้บริการและคำปรึกษาตามที่ลูกค้าต้องการ และสามารถพัฒนาสมรรถนะบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อโลกยุคดิจิทัล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 437 คน (งานบริหารบุคคล, บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan, (1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 205 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีกระบวนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแหล่งในพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงศึกษาการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ และนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2.2 สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงประเด็นเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.0

2.4 นำไปแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรในเครือของบริษัท ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และนำไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2.5 นำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งมีผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .978

3. สมมติฐานการวิจัย

สมรรถนะหลักของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

4.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 205 ชุด ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามวันเวลาที่กำหนด

4.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ และนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

4.4 นำแบบสอบถามไปจัดทำรหัสและทำการวิเคราะห์สถิติทางคอมพิวเตอร์ตามลำดับถัดไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.48	.674	มาก	4
2. ด้านการบริการที่ดี	4.51	.704	มากที่สุด	3
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.45	.705	มาก	5
4. ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม	4.62	.675	มากที่สุด	1
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.55	.696	มากที่สุด	2
รวม	4.52	.656	มากที่สุด	

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ วงจรสื่อสารความเร็วสูง	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.49	.709	มาก	4
2. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.52	.703	มากที่สุด	1
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.50	.713	มาก	3

4. ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	4.51	.694	มากที่สุด	2
รวม	4.50	.683	มาก	

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงมาก ($r_{xy}=.960$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ($X_3 : Y_2 = .916$) รองลงมา อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($X_2 : Y_1 = .912$) และอันดับต่ำสุดคือ อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($X_1 : Y_3 = .806$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	To_X	To_Y
X_1	1										
X_2	.933**	1									
X_3	.905**	.910**	1								
X_4	.848**	.872**	.841**	1							
X_5	.835**	.869**	.851**	.906**	1						
Y_1	.884**	.912**	.894**	.867**	.868**	1					
Y_2	.876**	.901**	.916**	.853**	.871**	.915**	1				
Y_3	.806**	.897**	.902**	.861**	.859**	.922**	.922**	1			
Y_4	.876**	.899**	.902**	.868**	.879**	.918**	.906**	.932**	1		
To_X	.952**	.966**	.950**	.940**	.940**	.932**	.931**	.926**	.932**	1	
To_Y	.906**	.931**	.932**	.890**	.897**	.969**	.965**	.974**	.969**	.960**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากร แสดงว่าตัวแปร ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม (X_4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_1) ด้านการบริการที่ดี (X_2) ด้านการทำงานเป็นทีม (X_5) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X_3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีอำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2 = .921$ หรือได้ร้อยละ 92.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของเกณฑ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และตัวแปรพยากรณ์ (X_4 X_1 X_2 X_5 และ X_3) โดยที่ R มีค่าเท่ากับ .960 มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 92.10 ($R^2 = .921$) และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .201

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$\hat{Y} = .338 + .567_{x_4} + .387_{x_1} + .376_{x_2} + .319_{x_5} + .274_{x_3}$$

$$\hat{Z} = .206Z_{x_4} + .205Z_{x_1} + .215Z_{x_2} + .212Z_{x_5} + .221Z_{x_3}$$

ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	Sig.
1. ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม (X_4)	.567	.022	.206	14.917	.000**
2. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_1)	.387	.202	.205	4.384	.000**
3. ด้านการบริการที่ดี (X_2)	.376	.016	.215	19.253	.000**
4. ด้านการทำงานเป็นทีม (X_5)	.319	.012	.212	2.621	.000**
5. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X_3)	.274	.018	.221	20.423	.000**
a=.338, R=.960, $R^2=.921$, Adj $R^2= .921$, SEE=.201, F=48.729, Sig=0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จากทั้งหมด 5 ตัวแปร อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ทดสอบแล้วพบว่า ทั้ง 5 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่ดีที่สุด มีเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_1) สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.933 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 93.30

ด้านการบริการที่ดี (X_2) สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.974 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 97.40

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X_3) สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.988 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 98.80

ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม (X_4) สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.995 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 99.50

ด้านการทำงานเป็นทีม (X_5) สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.984 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 98.40 ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ดีที่สุด และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	SEE	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_1)	.966	.933	.932	.17070	809.785	.000**
2. ด้านการบริการที่ดี (X_2)	.987	.974	.974	.10635	3780.066	.000**

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	SEE	F	Sig.
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X ₃)	.994	.988	.987	.07345	357.728	.000**
4. ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม (X ₄)	.998	.995	.995	.04516	709.901	.000**
5. ด้านการทำงานเป็นทีม (X ₅)	.989	.984	.982	.10220	41.408	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะหลักของบุคลากร มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็น บุคลากรให้ความสำคัญกับการศึกษาหาความรู้และองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน มีความมุ่งมั่นในการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน มีการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา การปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับขั้นตอนที่ได้มีการวางระเบียบแนวทางปฏิบัติไว้ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยของหน่วยงาน และบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์และยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีสริย์ สิริทิพารมย์ และกัญชพร ศรมณี (2566) ที่พบว่า สมรรถนะหลักในงาน ประกอบด้วย มีความรู้ ความสามารถเฉพาะในงานนั้น ๆ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์การพึงมีร่วมกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และระบบงานที่ปฏิบัติอยู่ ทักษะที่ดีต่อองค์การ ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่ การมุ่งหาความสำเร็จของการทำงาน บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม เซอร์วิสทางอารมณ์ที่ดีและเหมาะสม ความมีคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบ การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิน ชินะโชติ (2567) ที่พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและซอฟต์แวร์ในการทำงาน ลักษณะงานการทำงานแบบผสมผสาน กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและความคิดริเริ่มและนวัตกรรม การทำงานเป็นทีม การพัฒนานตนเอง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และการมีมนุษยสัมพันธ์

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานได้กำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดที่ชัดเจน มีการวางแผนในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันในแต่ละฝ่าย โดยงานเสร็จตามกำหนดเวลาและลดความขัดแย้งกันได้ มีการปรับปรุงวิธี

การทำงานในหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ มีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมาย และการปฏิบัติงานโดยเห็นความสำคัญของผู้อื่นและเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา กาญจนโกศล และวิญญู ปรอยกระโทก (2565) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต ฉายาจรพันธ์ (2564) ที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับของสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงมาก ($r_{xy}=.960$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรของบริษัทมีคุณลักษณะของบุคคลในการปฏิบัติ เพื่อทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ซึ่งเป็นผลจากการมีความรู้ ทักษะความสามารถ และบุคลิกลักษณะภายในที่บุคลากรพึงมีเป็นพื้นฐานนำไปใช้กับงานบริการอย่างเหมาะสม เพื่อรักษฐานลูกค้าและการกลับมาใช้บริการซ้ำ รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบขยัน และชวนขยายแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ โคตรสมบัติ (2566) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.650$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยวิภา ไชยพันธ์ (2564) พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร และสามารถทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้ร้อยละ 75.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากร แสดงว่าตัวแปร ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม (X_4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_1) ด้านการบริการที่ดี (X_2) ด้านการทำงานเป็นทีม (X_5) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X_3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีอำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2 = .921$ หรือได้ร้อยละ 92.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .567 .387 .376 .319 และ .274 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .206 .205 .215 .212 และ .221 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร บุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร บุคลากรรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบขยัน และชวนขยายแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ปฏิบัติงานโดยยึดกฎระเบียบ เคารพกติกา มารยาท การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกชนม์ อินทเขตต์และพรลภัส สุวรรณรัตน์ (2567) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงประกอบการในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านการทำงานเชิงรุก และด้านนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนโดยรวมโดยมีค่า R^2 เท่ากับ 0.959 และสอดคล้องกับ กฎณะ

หลักคงคา, กฤตยาณีนอ่อนเบา, ธนภัทรชาววิเศษ และโสธยา สุภาพล (2567) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ด้านเครือข่ายการให้บริการและด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจการทำนายร้อยละ 73.00

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะหลักของบุคลากร เมืองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรได้ปฏิบัติด้วยความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่มีผู้มาขอรับบริการ สามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และมีการปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับขั้นตอนที่ได้มีการวางระเบียบแนวทางปฏิบัติไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจิต จิตรสุภา (2565) พบว่า สมรรถนะผู้บริหารมีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร มีผลเชิงบวกต่อสื่อสังคม และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลยุคใหม่ และส่งผลเชิงบวกต่อความพร้อมในการพัฒนา Digital Park Thailand สื่อสังคมส่งผลเชิงบวกต่อการพัฒนา Digital Park Thailand และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลยุคใหม่ ส่งผลเชิงบวกต่อการพัฒนา Digital Park Thailand และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลสนา นาคสงวน (2565) วิจัยเรื่อง ทักษะคิดและปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับสัญญาณ 5G ของผู้ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารและอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ในภาพรวมที่ส่งผลต่อการยอมรับสัญญาณ 5G ของผู้ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารและอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษา สมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากบุคลากรได้ประพฤติและปฏิบัติงานด้วยความมีคุณธรรมที่ถูกต้องและเหมาะสมตามกฎระเบียบของบริษัทฯ มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ปฏิบัติตนตามหลักวิชาชีพ มีจิตสำนึกและมีความภาคภูมิใจในความเป็นบุคลากรขององค์กร ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของอาชีพ พึงทักษะผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร มีความเสียสละความสุขสบายตลอดจนความสุขส่วนตน เพื่อปฏิบัติงานให้แก่ส่วนรวมและปฏิบัติตามหลักจริยธรรม โดยให้ความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น อีกทั้งบุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ องค์กรได้ปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในหมู่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนงานของบริษัทฯ บุคลากรทุกคนมีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและระดมจัดหาทรัพยากรทั้งหมดในองค์กร ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หมายความว่า หากบุคลากรทุกคนมีความตั้งใจ และมีความขยันหมั่นเพียรในปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด จะส่งผลถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น บุคลากรจะสามารถพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะประสบการณ์ในการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์จะส่งผลดีต่อความมั่นคงของ บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

1.2 ควรพัฒนาปลูกฝังให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงของบริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บรรลุเป้าหมายในการทำงานขององค์กร ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงาน จนได้ผลงานที่ดี

1.3 ควรวางแผนที่มุ่งเน้นเป้าหมายความสำเร็จ เป็นการนำวิธีการหรือใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดให้ชัดเจนและมีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.4 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ควรดำเนินกิจกรรมในองค์กรอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน และกระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร โดยการทำแนวทาง ทฤษฎี หลักการ นวัตกรรมต่าง ๆ มาปรับใช้ในองค์กร มีการวางแผน พัฒนา ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดความสำเร็จของงาน มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยของหน่วยงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับใช้ในการทำงาน

1.5 องค์กรควรมีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมในทุกระดับ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแก่บุคลากรใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขอรับบริการจากบุคลากร เช่น ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลและทัศนคติที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท ชิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2 ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ทำการศึกษาในกลุ่มงานบุคลากรอื่น ๆ เพื่อนำผลศึกษาที่ได้มาทำการศึกษาเปรียบเทียบกัน และนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในบริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงของบุคลากร บริษัท ชิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา กาญจนโกศล และวิญญู ปรอยกระโทก. (2565). การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 9(2), 125-139.
- กฤษณะ หลีกคงคา, กฤตยาณีอ่อนเบา, ธนภัทรชาววิเศษ และโสธยา สุภาพล. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 1(2), 16-28.
- กาญจนา เทพยุหะ. (2555). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ ทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ* มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ขจิต จิตรสุภา. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการพัฒนา Digital Park Thailand เพื่อเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Digital Hub) ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). *วารสาร มจร การพัฒนาลังคม*, 7(2), 268-282.
- จันทร์จิรา เหลลราช. (2564). การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและผลกระทบต่อองค์กร. *มนุษยศาสตร์สาร*, 22(1), 227-240.
- จิตรลดา ศรีบุญเรือง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนกชนม์ อินทเขตต์ และพรลภัส สุวรรณรัตน์. (2567). ผลกระทบของภาวะผู้นำเชิงประกอบการและความสามารถเชิงนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาบริษัทก่อสร้างในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 29(3), 1-18.
- ไทรรัตน์ ยืนยง. (2563). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ* วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น. การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2549). *Competency-Based Approach*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). (2566). *งานบริหารบุคคล*. บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- บัณฑิต ฉายาจรพันธ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การ กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด. *สารนิพนธ์ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- พินันทา ฉัตรวัฒนา. (2561). แนวคิดทักษะนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์กับการส่งเสริมสู่ประเทศไทย 4.0. *ครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 17(3)*, 222-229.
- ภาวิน ชินะโชติ. (2567). สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน บริษัท ฟังก์ชันอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน). *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 18(1)*, 122-131.
- ร่ำพัน แดงกาศ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- วิไลสนา นาคสงวน. (2565). ทักษะและปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับสัญญาณ 5G ของผู้ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารและอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. *สารนิพนธ์ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.สียู จำกัด.
- สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2548). สมรรถนะหลักของผู้บริหาร. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2567 แหล่งที่มา : <http://www.ptu.ac.th/StudentServe/input/thesis.pdf>
- สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCYBASEDLEARNING*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น.
- สุพรชัย โชติพิสุทธิกุล. (2567). SYMPHONY ต่อย้าโครงข่ายคุณภาพบริการเป็นเลิศใช้เนตกับบริหารระบบ มั่นใจรู้ปัญหาวิเคราะห์ตรงจุด. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2567, จาก https://netkasystem.com/download/references/Th_Symphony.pdf
- สุรีย์วิภา ไชยพันธ์. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของ องค์การภาครัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการวัดผลการศึกษา, 38(104)*, 209-220.
- สุวัฒน์ โคตรสมบัติ. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ บุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ. *วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 19(1)*, 19-36.
- อิสริย์ สิริทิพารมย์ และกัญพร ธรรมณี. (2566). การศึกษาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ABC จำกัด. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6 วันที่ 6 กันยายน 2566, หน้า 413-423*.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers. (202-204).

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.