

ปัจจัยในการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ

Factors Enhancing the Performance of Cosmetic Sales Staff in Bang Kapi District

Received: 10 มิ.ย. 2567

Revised: 25 พ.ย. 2567

Accepted: 27 พ.ย. 2567

ณิดา โพธิ์เกษม¹, ธารกมล ฐานะชาลา², อัครวิน เสนีชัย³, ชุตินา เกตุษา⁴ และ พัทธ์ธีรา จิรอุดมสารโรจน์⁵Panida Phokasem¹, Tankamon Tanachala², Atsavin Saneecha³, chutima ketsa⁴ and Phatteera Jiraudomsarod⁵

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางในเขตบางกะปิ โดยมีประชากรเป็นพนักงานฝ่ายขายของบริษัทเอกชนในเขตบางกะปิ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติ โคสแควร์ χ^2 ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางในบริษัทเอกชนในเขตบางกะปิเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีสถานภาพโสด และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 2-4 ปี ในส่วนของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางในบริษัทเอกชนในเขตบางกะปิทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยรายด้านที่ตรวจสอบ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านแรงจูงใจในการทำงาน/เจตคติ, ด้านความรู้, ด้านทักษะ, และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ในส่วนของปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานพบว่า มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์, ด้านความสุขในการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานจะมี

¹ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ อีเมล: Panida2537.pp@gmail.com

² อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ อีเมล: tankamon.tan@gmail.com

³ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
อีเมล: atsavin555@hotmail.com

⁴ อาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ อีเมล:

⁵ อาจารย์ประจำบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ อีเมล: Phatteera.n@gmail.com

¹ Instructor Majoring in Logistics Management. Faculty of Science and Technology. Bangkok Suvarnabhum University,
Email: Panida2537.pp@gmail.com

² Instructor Majoring in Logistics Management. Faculty of Science and Technology. Bangkok Suvarnabhum University,
Email: tankamon.tan@gmail.com

³ Bangkok Suvarnabhum University does not have a Faculty of Business Administration or a Master of Business Administration program in Logistics Management, Email: atsavin555@hotmail.com

⁴ Bangkok Suvarnabhum University does not have a Faculty of Science and Technology or a Department of Information Technology and Digital Innovation, Email: naruk_nf@hotmail.com

⁵ Bangkok Suvarnabhum University does not have a Faculty of Business Administration or a Master of Business Administration program in Accounting, Email: Phatteera.n@gmail.com

สัดส่วนของผู้ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติต่ำกว่าด้านอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางในเขตบางกะปิ

คำสำคัญ: สมรรถนะ, พนักงาน, เครื่องสำอาง

Abstract

This study aimed to examine the performance levels of cosmetic sales staff and investigate the factors associated with their job performance in the Bang Kapi district. The population consisted of 100 sales representatives from private companies in Bang Kapi. Data were collected by questionnaires and analyzed using the chi-square statistical method to test the research hypotheses.

The study found that the majority of cosmetic sales staff in private companies in Bang Kapi were female, aged between 25 and 30, held a bachelor's degree, earned a monthly income of 20,000 - 25,000 baht, was single, and had a work tenure of 2 to 4 years. Regarding job performance, the overall competency level of the sales staff was rated high. The assessed dimensions included personality, work motivation/attitudes, knowledge, skills, and self-perception. The study identified three factors that contributed to enhancing job performance: creativity, job satisfaction, and work-life balance. However, the hypothesis testing revealed that these factors were not significantly associated with job performance. Sales staff with varying performance-enhancing factors exhibited similar performance levels, except for those with work-life balance as a core factor, who showed a higher proportion of low performance compared to other groups. Nonetheless, it implies that performance-enhancing factors are not significantly related to the job performance of cosmetic sales staff in Bang Kapi.

Keywords: Performance, Staff, Cosmetic

บทนำ

ปัจจุบันบทบาทและหน้าที่ของฝ่ายขายทุกตำแหน่งจะเจอกับความท้าทายและอุปสรรคในกระบวนการขายจะมีทั้งปัญหาเล็ก ๆ ไปจนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ส่งผลกระทบต่อการทำงานและยอดขาย และผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการในทีมขายซึ่งก็คือผู้จัดการฝ่ายขายหรือองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมองหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ การมีบุคลากร หรือ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานนั้น ๆ พร้อมหมั่นพัฒนาทักษะความสามารถของทีมงาน สามารถรักษาทีมงานที่มีคุณภาพได้ จะเป็นการสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจ (รัตนชัย ม่วงงาม, 2560: 1) ในฐานะผู้จัดการฝ่ายขายหรือองค์กรย่อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของพนักงานทั้งการสร้างเสริมทักษะ และการสร้างแรงจูงใจซึ่งการสร้างแรงจูงใจไม่เพียงแต่ปัจจัยภายนอก อย่างของรางวัลเพียงเท่านั้น แต่ยังต้องสร้างแรงบันดาลใจเพื่อขับเคลื่อนพนักงานอีกด้วย ผู้จัดการฝ่ายขายหรือองค์กรควรมีปฏิสัมพันธ์กับทีมขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น สอบถามพนักงานฝ่ายขายว่าอยากให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง และสร้างความไว้วางใจให้กับทีมให้รู้สึกพึงพอใจ สถานการณ์และปัญหาการทำงานต่าง ๆ ที่ไม่สามารถรับมือได้ และทำความเข้าใจว่าพนักงานทุกคนมีเป้าหมายชีวิต และอาชีพอย่างไรบ้าง การสร้างแรงจูงใจในการทำงานยุคปรกติใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจคือ การให้คุณค่า ความไว้วางใจ ความยุติธรรม การมีส่วนร่วม และการพัฒนาตนเอง ซึ่งองค์กรควรนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน (บุรินทร์วรวิทย์, 2565: 3) พนักงานสามารถทำได้จริง และได้รับ

รางวัลที่เหมาะสมหากไปถึง ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน และพนักงานมีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง สามารถหาทางออกในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

นอกจากการแก้ไขปัญหาในกระบวนการทำงานของฝ่ายขายแล้ว สิ่งหนึ่งที่ผู้จัดการฝ่ายขายหรือองค์กรควรให้ความสำคัญไม่แพ้กันคือการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและดึงศักยภาพของพนักงานออกมาอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ เพราะในแต่ละวันพนักงานอาจพบกับสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ บางครั้งอาจทำให้พนักงานรู้สึกท้อใจหรือสูญเสียแรงจูงใจในการทำงาน จึงสำคัญที่ผู้จัดการจะสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนและท้าทายพนักงานให้พัฒนาตนเอง และให้การตอบรับที่ดีต่อความสำเร็จของพนักงาน นอกจากนี้ยังสามารถใช้ระบบและโปรแกรมการตรวจสอบผลงาน เช่น การตั้งเป้าหมาย และการให้รางวัลเพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานได้ การสร้างแรงจูงใจและมองเห็นความคาดหวังในการพัฒนาอาจช่วยให้พนักงานมีสมรรถนะที่ดีขึ้นและมีส่วนร่วมในการสร้างยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ

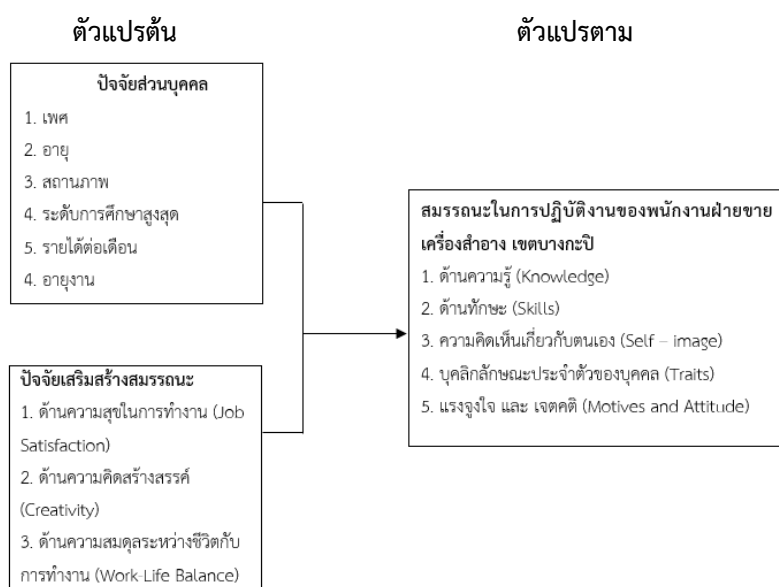
จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทเครื่องสำอางในเขตบางกะปิ ปัญหาที่พบคือพนักงานขายไม่เพียงพอต่อจุดขายทำให้ต้องทำงานเวลาเพิ่มขึ้น 1-3 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งส่งผลให้พนักงานไม่ได้พักผ่อนเพียงพอและสมรรถนะในการทำงานลดลง เพื่อแก้ไขปัญหา บริษัทได้เปิดรับสมัครพนักงานขายเพิ่มเพื่อประจำที่จุดขายให้เพียงพอต่อลูกค้า และปรับวันหยุดประจำสัปดาห์ให้เพิ่มขึ้นจาก 1 วันเป็น 2 วันเพื่อให้พนักงานได้เวลาพักผ่อนเพียงพอ นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรมให้กับพนักงานฝ่ายขายใหม่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการขายสินค้า และการวัดประสิทธิภาพของทักษะความรู้ และความสามารถในการขายสินค้าโดยเฉพาะ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางในเขตบางกะปิ

กรอบแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสมรรถนะในการทำงาน และแนวคิดของวิทย์ เทียงบุญธรรม (2541) มาประยุกต์ใช้เป็น ชื่อต้นตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล 2) ด้านปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ จำนวน 100 คน ซึ่งการวิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ประกอบด้วยพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ 1) Senior Area Manager 4 คน 2) Area Manager 13 คน 3) Local Area Manager 7 คน 4) Branch Manager 19 คน 5) Beauty Expert 57 คน รวม 100 คน จากบริษัทกลุ่มตัวอย่างสำนักงานใหญ่ โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยหลังจากนั้นทำการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire)

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลมีจำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้และ ประสบการณ์ ลักษณะแบบการตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน จำนวนข้อคำถาม 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสุขในการทำงาน 2) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และ 3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ ด้านแรงใจและเจตคติ ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้อิสระในการเสนอความคิดเห็น จากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แต่ละข้อคำถามได้ค่า IOC เกิน 0.5 และทำการแจกแบบสอบถามอีก 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้เท่ากับ .870 ซึ่งมากกว่า 0.7 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายขาย

3.2 เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด คือ 100 คน แล้วรวบรวมให้ครบถ้วน

3.3 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม

3.4 คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากข้อคำถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า

ใช้สถิติไคสแควร์ χ^2 ในการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ระดับของสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.21 – 5.00	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผล

1. การศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ

พนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงอันดับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.42$) ด้านความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 4.70$) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.40$)

2. การศึกษาปัจจัยที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงอันดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ

มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านแรงจูงใจในการทำงาน/ เจตคติ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้ (Knowledge)	4.06	0.767	มาก
2. ด้านทักษะ (Skill)	3.70	0.867	มาก
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – image)	3.40	0.934	ปานกลาง
4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits)	4.68	0.398	มากที่สุด
5. ด้านแรงจูงใจ และ เจตคติ (Motives and Attitude)	4.63	0.583	มากที่สุด
รวม	4.27	0.397	มากที่สุด

จากตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม พนักงานฝ่ายขายมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.397) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ 5 ด้านแรงจูงใจ และ เจตคติ ($\bar{X} = 4.63$) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ($\bar{X} = 4.68$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานมี

แรงจูงใจและเจตคติที่ดีต่อการทำงาน รวมถึงมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานขาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญและพัฒนาเพิ่มเติม คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ($\bar{X} = 3.40$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจมีการอบรมหรือกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับพนักงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสถานภาพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง และยังพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานจะมีสัดส่วนของผู้ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติต่ำ มากกว่าด้านอื่น ๆ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ ดังตาราง 2

ตาราง 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล / ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ	Chi-square	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	0.206	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	0.077	ไม่มีความสัมพันธ์
สถานภาพ	0.025	มีความสัมพันธ์
การศึกษา	0.000	มีความสัมพันธ์
รายได้ต่อเดือน	0.000	มีความสัมพันธ์
ประสบการณ์	0.417	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความสุขในการทำงาน	0.851	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความคิดสร้างสรรค์	0.246	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	0.943	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางอย่าง เช่น สถานภาพสมรส การศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ และปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

1. การศึกษาระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางดังตาราง 2 เขตบางกะปิ

1.1 ด้านความสุขในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางในเขตบางกะปิ มีความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ฯลฯ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Locke, 1969) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และงานวิจัยของ Judge et al. (2001) ที่พบว่า ความสุขในการทำงานสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงาน

1.2 ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา แสดงว่าพนักงานมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานสูง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการได้รับการส่งเสริมให้คิดค้น มีอิสระในการทำงาน มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ฯลฯ ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานขาย เพราะช่วยให้สามารถนำเสนอสินค้า แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amabile (1996) ที่ศึกษาเรื่อง "Creativity in Context" พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ไม่ได้เกิดขึ้นจากพรสวรรค์เพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากปัจจัยแวดล้อม และองค์ประกอบภายใน 3 ประการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ (Expertise): ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในงานที่ทำ ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills): ความสามารถในการคิดนอกกรอบ มองหาแนวทางใหม่ๆ และแก้ปัญหาอย่างยืดหยุ่น แรงจูงใจ (Motivation): ความสนใจ ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่นในการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ที่เกิดจากความรัก ความชอบ และความท้าทายในงาน มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์มากกว่าแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น เงิน รางวัล

1.3 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แต่แสดงให้เห็นว่าพนักงานอาจเผชิญกับความเครียดจากการทำงาน หรือมีเวลาส่วนตัวไม่เพียงพอ ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซู แคมป์เบลล์ คลาร์ก Clark (2000) ที่ศึกษาเรื่อง "Work/family border theory: a new theory of work/family balance" ได้นำเสนอทฤษฎีเส้นแบ่งระหว่างงานกับครอบครัว (Work/family border theory) ซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์ และการแทรกแซงซึ่งกันและกันระหว่างบทบาทในชีวิตการทำงาน และบทบาทในครอบครัว โดย Clark เน้นย้ำถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเส้นแบ่งระหว่างงานกับครอบครัว เพื่อสร้างสมดุล และป้องกันผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความเครียด ความขัดแย้งในบทบาท และปัญหาสุขภาพ

2. ปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เขตบางกะปิ

2.1 ด้านความรู้

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ ด้านความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือการใช้ความรู้รอบด้านที่มีอยู่จัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของ แมคเคลแลนด์ McClelland (1973, P: 2) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของ บุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

2.2 ด้านทักษะ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางของเขตบางกะปิ ด้านทักษะภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าใช้ทักษะที่มีอยู่ในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเทพ สุวรรณภานุภรณ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องพนักงานขายที่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ สามารถให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

2.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือทัศนคติต่องานที่ทำ ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา และทัศนคติผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของ จิราพร ถนอมกิติ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน(Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานและสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างาน หากหัวหน้างานมีสมรรถนะในการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถเข้าใจในสิ่งที่หัวหน้าต้องการ เกิดความราบรื่นและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ซึ่งเป็นคุณลักษณะประจำตัวแต่ละบุคคลเมื่อหัวหน้าที่มีไหวพริบดีสามารถวางกลยุทธ์ในการทำงานได้ทั้งระบบองค์กร ทีมงานและตนเอง ก็เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ ด้านบุคลิกประจำตัว ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คือบุคลิกภาพของพนักงานการควบคุมอารมณ์และความกระตือรือร้นการทำงานมีใจบริการเต็มที่เมื่อลูกค้าพบปัญหาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิราพร ถนอมกิติ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน(Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยพบว่ามีจำนวน 2 ปัจจัยที่ส่งผลได้แก่สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานและสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างาน หากหัวหน้างานมีสมรรถนะในการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถเข้าใจในสิ่งที่หัวหน้าต้องการ เกิดความราบรื่นและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ซึ่งเป็นคุณลักษณะประจำตัวแต่ละบุคคลเมื่อหัวหน้าที่มีไหวพริบดีสามารถวางกลยุทธ์ในการทำงานได้ทั้งระบบองค์กร ทีมงานและตนเอง ก็เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริการควรตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพหัวหน้างาน การพัฒนาทักษะ เพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.5 ด้านแรงจูงใจและเจตคติ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คือเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับความก้าวหน้าในการทำงานและการได้รับความยกย่องชมเชย สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเครื่องสำอางเขตบางกะปิ สอดคล้องกับแนวคิดของ ดูบัวส์,ร็อดเวลล์ (Dubois, Rothwell, 2004) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรมีคุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้ อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะนิสัยส่วนกระทำบุคคล ตลอดจนรูปแบบ ความคิดและวิธีการคิด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยจะดูในด้านการสร้างสมดุลในชีวิตเพื่อเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่อไป

1.2 ควรส่งเสริมนโยบายด้านการสร้างแรงจูงใจในเรื่องของสวัสดิการ การให้รางวัลแก่พนักงานอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งนี้ ได้ศึกษาเฉพาะฝ่ายขายเครื่องสำอาง เขตบางกะปิ ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่และประชากรการวิจัย ดังนั้นเพื่อให้เกิดข้อแตกต่างควรทำการศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรมีการศึกษาด้านสมรรถนะในหน่วยงานด้านอื่นขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน

การทำงานของพนักงานนอกจากนี้ควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

- จิราพร ธนอมกิตติ. (2566). ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุรินทร์วรวิทย์ พวนอยู่. (2565). แรงจูงใจในการทำงานในยุคปกติใหม่. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 15(1), 1820-1832.
- รัตนชัย ม่วงงาม. (2560). 10 วิธีทำธุรกิจรับเหมาก่อสร้างแบบมีกำไร. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2566, จาก <https://www.thaismescenter.com>
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วรเทพ สุวรรณภาษารณ. (2563). ความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางของลูกค้าในประเทศไทยผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์. *วารสารรัชต์ภาคย์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัชต์ภาคย์*, 18(57), 363-378.
- Amabile, T. M. (1996). Creativity and innovation in organizations. *Harvard Business School Background Note*, 396(239), 1-17.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: a new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E and Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.