

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

FACTORS INFLUENCING THE DEVELOPMENT OF THE COMPANY'S PERSONNEL'S OPERATIONAL POTENTIAL PCS SECURITY AND FACILITIES SERVICES Co., Ltd

สุพัฒนา เจียรบรรรยง
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของบุคลากร กระบวนการจัดการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบและการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานกับลักษณะของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 397 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 30-35 ปี การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีอายุงานในองค์กร มากกว่า 10 ปี ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจัดการเรียนรู้ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงจากมากไปหาน้อย คือ การบ่งชี้ความรู้ รองลงมาคือ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การสร้างและแสวงหาความรู้ และการเข้าถึงความรู้ ตามลำดับ 2) การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3) บุคลากรที่มี เพศ อายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) กระบวนการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านการเรียนรู้ (X_7) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4) ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_1) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (X_6) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (X_3) ด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) ส่วนตัวแปรการสร้างและแสวงหาความรู้ (X_2) ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งตัวแปรทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 70.40 และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -0.471 - 0.192 X_1 + 0.186 X_3 + 0.269 X_4 + 0.075 X_5 + 0.159 X_6 + 0.532 X_7$$

ABSTRACT

This research aimed 1) to study the characteristics of personnel, learning management process, and operational development capabilities of personnel from PCS Security and Facilities Services Co., Ltd. 2) to compare and operational development capabilities with the characteristics of personnel 3) To study the factors influencing the learning management process that affects the development of operational potential of personnel of PCS Security and Facilities Services Co., Ltd.

The sample consisted of 397 employees and used the questionnaire as a tool to collect data. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, S.D. (standard deviation), t-test, One Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. Most of the respondents were female, aged 30-35 years with education below a bachelor's degree, the working position as operational employee with years' experience more than 10 in the organization. The research results showed that 1) the overall learning management process was the highest average level. In descending order of levels were knowledge identification, processing and knowledge scrutinizing and learning knowledge, sharing knowledge, organizing knowledge, creating and seeking knowledge, and accessing knowledge respectively. 2) The development of personnel's operational capability was at the highest average level. 3) The personnel of different gender, age, and positions had different capability development. As for the personnel with different years' experience, there was no difference in developing operational capabilities with a statistical significance at 0.05. 4) The process of knowledge management that had the most influence in order on developing operational capabilities were learning (X_7), processing and knowledge scrutinizing and learning knowledge (X_4), knowledge identification (X_1), sharing knowledge (X_6), organizing knowledge (X_3), accessing knowledge (X_5). As for creating and pursuing knowledge variables (X_2), there was no influence on the development of personnel's operational capabilities. All the 6 variables can demonstrate a personnel operational capabilities development variable 70.40% and create forecast equation in a raw score as follows.

$$\hat{Y} = -0.471 - 0.192 X_1 + 0.186 X_3 + 0.269 X_4 + 0.075 X_5 + 0.159 X_6 + 0.532 X_7$$

ภูมิหลัง

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือที่สนับสนุนการทำงาน เช่นที่ผ่านมามีอีกต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับวิถีชีวิตของคนอย่างแท้จริง อีกทั้งการพัฒนาประเทศในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของโลกต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นตัวขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาประเทศ ประเทศไทยก็เช่นเดียวกันที่ทิศทางและนโยบายของ รัฐบาลได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรมที่สามารถตอบปัญหาความท้าทายที่ ประเทศกำลังเผชิญอยู่หรือเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น การพัฒนา ศักยภาพกำลังคนในประเทศ การแก้ปัญหาการเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นต้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรในทศวรรษที่ 21 เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตาม จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนอยู่กับคุณภาพ และศักยภาพของบุคลากร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มศักยภาพที่จำเป็นในด้านความรู้ ความสามารถ และสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างแรง กระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ (เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562)

บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในการให้บริการด้านงานบริหารจัดการงานอาคาร รวมถึง งานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานสวนและภูมิทัศน์ งานกำจัดแมลง งานตรวจรับสินค้า งานวิศวกรรมอาหาร และงานด้านอาหาร ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มีพนักงานโดยรวมมากกว่า 30,000 คน โดยมีลูกจ้างมากกว่า 5,000 ราย พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีมากกว่า 90% ของพนักงานทั้งหมด (<https://www.ocs.com/th-th>)

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ซึ่งมีศักยภาพในการปฏิบัติสูง ดังนั้นศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดและพฤติกรรมของคนอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด เพื่อศึกษาถึงกระบวนการพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มทักษะ และการจัดการความรู้ ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของบุคลากร กระบวนการจัดการเรียนรู้ และและการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบและการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานกับลักษณะของบุคลากร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อและการพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของบริษัทรักษาความปลอดภัยพีซีเอส และ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด (PCS) มีจำนวน 30,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด โดยใช้การคำนวณตามวิธีของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ไปยังบุคลากรของบริษัท PCS

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้เน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กระบวนการจัดการความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กร

2. กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- 1) การบ่งชี้ความรู้
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้
- 5) การเข้าถึงความรู้
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
- 7) การเรียนรู้

ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดัชนีชี้วัด ได้แก่

- 1) การบริการเหนือความคาดหมาย
- 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- 3) การพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนางาน
- 4) ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ
- 5) การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
- 6) การผลักดันให้องค์กรมีรายได้เพิ่ม

7) การปรับกระบวนการทำงานใหม่เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ดีขึ้นหรือลดค่าใช้จ่าย

8) ความผูกพันองค์กร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม มี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1)การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การเรียนรู้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 8 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน

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

การแปลความหมายโดยเทียบค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์(Best, 1981)

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.42-4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา

2. ทำการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ลักษณะของบุคลากรกระบวนการจัดการความรู้ และการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ข้อบกพร่อง และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยใช้วิธีการ คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาไม่แน่ใจว่าจะนำไปวัดได้

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

5. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น

6.ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability) ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficientของ Cronbach (1974)ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ0.984ถ้าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่0.71-1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง) (Garrett, 1965, p. 29) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยฝ่าย HR เป็นผู้จัดส่งไปยังฝ่ายงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ เพื่อการตอบแบบสอบถาม จำนวน 397คน เมื่อรับคืนมาจนครบตามจำนวน และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัยพีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัดสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 65.24 อายุ 30-35 ปี ร้อยละ 41.30การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 85.90ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการร้อยละ 82.87และมีอายุงานในองค์กร มากกว่า 10 ปีร้อยละ 53.90

2. ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการเรียนรู้ พบว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.29) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การบ่งชี้ความรู้ (\bar{x} = 4.35) รองลงมาคือ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ และ การเรียนรู้ (\bar{x} = 4.33) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (\bar{x} = 4.32) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (\bar{x} = 4.26) การสร้างและแสวงหาความรู้ (\bar{x} = 4.25) และการเข้าถึงความรู้ (\bar{x} = 4.21) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.33) และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและการปรับกระบวนการทำงานใหม่ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นหรือสามารถลดรายจ่ายลงได้ (\bar{x} = 4.36)

รองลงมา คือมีการบริการเหนือความคาดหมายและ การผลักดันให้องค์กรมีรายได้เพิ่ม (\bar{x} = 4.34) การพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนางาน (\bar{x} = 4.33) สร้างแรงจูงใจในการทำงาน (\bar{x} = 4.31) ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ (\bar{x} = 4.30) และความผูกพันองค์กร(\bar{x} = 4.29) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับลักษณะของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ของกระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ 6 ตัวแปร ได้แก่ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_1)ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ (X_3) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4) ด้านการเข้าถึงความรู้(X_5) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้(X_6) และด้านการเรียนรู้ (X_7)มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอิทธิพลมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านการเรียนรู้(X_7) (β =0.469) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4) (β =0.260) ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_1) (β =- 0.187) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้(X_6) (β = 0.177) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (X_3)(β = 0.153) ด้านการเข้าถึงความรู้(X_5)(β = 0.070) และส่วนตัวแปรการสร้างและแสวงหาความรู้ (X_2) ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งตัวแปรทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 70.40ส่วนร้อยละ 29.60 เป็นปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -0.471 - 0.192 X_1 + 0.186 X_3 + 0.269 X_4 + 0.075 X_5 + 0.159 X_6 + 0.532 X_7$$

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัดมีประเด็นสำคัญที่นำมาตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการเรียนรู้ พบว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การบ่งชี้ความรู้ รองลงมาคือ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ และ การเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้การจัดการความรู้ให้เป็นระบบการสร้างและแสวงหาความรู้ และการเข้าถึงความรู้ตามลำดับสอดคล้องกับ Peter Senge (1990) เรื่องการจัดการองค์ความรู้ที่ว่า ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรรู้ก็ตามอย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้

นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของตริยา นามวงษ์ (2561) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ SCTAC MODEL เพื่อเสริมสร้างทักษะปฏิบัติและความคิดสร้างสรรค์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่พบว่า นักเรียนมีทักษะการปฏิบัติงานหลังการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและการปรับกระบวนการทำงานใหม่ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นหรือสามารถลดรายจ่ายลงได้ รองลงมา คือมีการบริการเหนือความคาดหมายและ การผลักดันให้องค์กรมีรายได้เพิ่มการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนางานสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และความผูกพันองค์กร ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชญา วัฒนะรังสรรค์ (2559) เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจและวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานทดแทนกันได้ ด้านความผูกพันองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของกัญจน์ภัส ชูผล (2559) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ทำให้เกิดจากความรู้สึกการคงอยู่ และบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกว่างค์กรมีการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับลักษณะของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของนวลละออง อุทามนตรี (2558) เรื่อง การพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่พบว่า ความต้องการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันสอดคล้องกับผลการศึกษาของพระมหาศนาธิป จันทร์สง่า (2561) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครที่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐกุล ภูกลาง (2561) เรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่พบว่าการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านการเรียนรู้การประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้การจัดการจัดความรู้ให้เป็นระบบด้านการเข้าถึงความรู้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพีรวศ พรณขาม (2562) เรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานครที่พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือมีการสนับสนุนการจذبรวมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีการปรับทัศนคติในการทำงาน และมีการจัดกิจกรรมร่วมกัน ส่วนรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคือการจذبรวมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาภรณ์ บุญทอง(2561) เรื่อง การพัฒนาบุคลากรของกองสถานี ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีที่พบว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรมีผลต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและในอนาคต ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรนำความรู้ความสามารถ เทคนิค และวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผ่านการเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทรักษาความปลอดภัยพีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัดมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้

จากการวิจัย พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้มากที่สุดคือ ด้านการเรียนรู้รองลงมาเป็น การประมวลและกลั่นกรองความรู้และด้านการบ่งชี้ความรู้ ดังนั้นฝ่าย HR และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้โดยการพัฒนาศักยภาพให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีทักษะ ประสบการณ์เพิ่มขึ้น และสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้บุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ดังนั้น ฝ่าย HR และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการเรียนรู้ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อสามารถนำความรู้ที่นั้น ๆ มาทำการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลความรู้สำหรับบุคลากรใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานให้มี

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และด้านการบ่งชี้ความรู้ความรู้อย่างชัดเจน บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบ่งชี้ความรู้ในระดับมากที่สุด ดังนั้นฝ่าย HR และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับด้านการบ่งชี้ความรู้ โดยการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์กรให้พนักงานเข้าใจร่วมกันอย่างชัดเจน และนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และแนะนำองค์ความรู้ต่าง ๆ ว่าสามารถนำไปใช้ได้อย่างไร และสืบค้นจากแหล่งใด เพื่อเป็นฐานองค์ความรู้ที่สำคัญของบริษัทที่พนักงานสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการวิจัยพบว่าการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เมื่อผลการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและการปรับกระบวนการทำงานใหม่ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นสามารถลดรายจ่ายลงได้ ดังนั้น ฝ่าย HR และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เช่น วางแผนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของบริษัทฯ ทุกระดับให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานตรงตามงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด