

ความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันการสมัครงานออนไลน์: กรณีศึกษา บริษัท ทรานคอสมอส ไทยแลนด์
จำกัด.



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Opinions Regarding Online Job Application Form: A Case Study of Transcosmos
Thailand Co. Ltd.



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันการสมัครงานออนไลน์:

กรณีศึกษา บริษัท ทราเวลคอสโมส ไทยแลนด์ จำกัด.

โดย

น.ส.สุพิชชา สิมพันธ์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทิตพย์ จิตสว่าง)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สุพิชชา สิมพันธ์ : ความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันการสมัครงานออนไลน์: กรณีศึกษา
บริษัท ทรานคอสโมส ไทยแลนด์ จำกัด.. (Opinions Regarding Online Job
Application Form: A Case Study of Transcosmos Thailand Co. Ltd.) อ.ที่
ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการเข้าถึงการสมัครงานผ่านแบบฟอร์ม
สมัครงานออนไลน์ : กรณีศึกษา ความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันการสมัครงานออนไลน์ของบริษัททราน
คอสโมส ไทยแลนด์ จำกัด โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการ
เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 180 คน ในรูปแบบ
เจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม
SPSS ซึ่งวิธีการทางสถิติที่ผู้วิจัยหยิบมาใช้ได้แก่ วิธีการเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย
วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอ
ไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์ ความพึงพอใจด้านข้อมูลภาษา
ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่ายไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงาน
ออนไลน์ และความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันเมื่อ
แยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280130224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Supitcha Simapun : Opinions Regarding Online Job Application Form: A Case Study of Transcosmos Thailand Co. Ltd.. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

This research's objective is to study problems accessing job application through online application form by using quantitative research method. Case study: Comments on access to Online Application Transcosmos Thailand Co., Ltd. The researcher collected data by gathering comments from 180 people who are candidates and employees using Purposive Sampling. The researchers analyzed and processed the data obtained with SPSS program by using descriptive statistics including Percentage, Mean, Standard Deviation by determining a statistical significance at the level of 0.05.

The hypothesis testing results represented that the satisfaction of an adequate information for job advertisement does not have any differences when separated into online advertising channels. The satisfaction of proper advertising language does not have any differences when separated into online advertising channels. The satisfaction of trustworthy information does not have any differences when separated into online advertising channels with a statistical significance at the level of 0.05.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ดีต้องขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ ที่สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางการแก้ไข รวมถึงกรรมการ กรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย และคณะกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร. สุมนทิพย์ จิตสว่าง และ อาจารย์ ดร. วิมลมาศ ศรีจำเริญ ที่ให้คำแนะนำเพิ่มเติมให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้มีเนื้อหาที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้มาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตรวมถึงการนำมาปรับใช้ในการทำงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

และที่ขาดไม่ได้ ขอขอบคุณสำหรับกำลังใจ ความเข้าใจ ความช่วยเหลือต่างๆจาก รุ่นพี่ เพื่อนร่วมรุ่น MPA51 ทุกท่านที่มีให้เสมอมา ล้วนส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ดี

ข้าพเจ้าขอน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดามารดาอย่างสูงที่ให้โอกาสเล่าเรียนและให้กำลังใจตลอดการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจไม่มากก็น้อย หากงานวิจัยนี้ผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัยขอการบอภัยมา ณ ที่นี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สุพิชชา สิมพันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 คำถามการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.6 นิยามคำศัพท์.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2	6
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.2 แนวคิดสมรรถนะ (Competency).....	6
2.1 แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource).....	6
2.1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment).....	7
2.1.2 กระบวนการและระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์	7

2.1.3 การสรรหาในรูปแบบออนไลน์ (Online Recruitment).....	10
2.2 แนวคิดสมรรถนะ (Competency).....	16
2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency).....	16
2.3 บทความหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21
บทที่ 3	22
ระเบียบการวิจัย	22
3.1 ระเบียบการวิจัย.....	22
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4	30
4.1 ผลการศึกษา	31
บทที่ 5	1
5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการศึกษา	2
5.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำวิจัย	6
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	6
บรรณานุกรม.....	8
ประวัติผู้เขียน.....	11



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางรายการสมรรถนะและแนวคิด Digital HR	23
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 1 ตัวประกอบ (one-way analysis of variance)	29
ตารางที่ 3 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 5 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 6 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 7 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 8 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 9 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่เคยและไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงาน	34
ตารางที่ 10 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเคยกรอกหรือเคยพบเห็นแบบฟอร์มสมัคร งานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงาน ออนไลน์	35
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงาน	36
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์	37
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงาน ออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์	38
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงานของผู้ตอบ แบบสอบถามที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์	39
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของผู้ตอบ	40
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงาน ออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์	41

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ 42

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของผู้ตอบ. 43

ตารางที่ 20 ตารางสถิติความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์ 44

ตารางที่ 21 ตารางสถิติคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์ Multiple Comparison(LSD) 46



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ภาพประกอบแสดงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management system).....	8
ภาพที่ 2 ภาพประกอบตัวอย่างขั้นตอนการสมัครงาน	13
ภาพที่ 3 ภาพประกอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ คุณลักษณะ การรับรู้ตนเอง ทักษะ และความรู้.....	17



บทที่ 1

บทนำ

งานวิจัยเรื่อง “ปัญหาการเข้าถึงการสมัครงานผ่านแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์กรณีศึกษา ความเห็นต่อการเข้าถึงการสมัครงานออนไลน์บริษัททรานคอสโมส ไทยแลนด์ จำกัด” โดยมีที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ คำถาม ขอบเขต ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษาในครั้งนี้ รวมถึงนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1.1 ที่มาและความสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.3 คำถามการวิจัย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7 นิยามคำศัพท์

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในอดีตที่ผ่านมาหน่วยงานหรือผู้ประกอบการจะใช้วิธีการกรอกเอกสารลงกระดาษโดยตรงในการสมัครงาน โดยให้ผู้สมัครกรอกฟอร์มสมัครงานด้วยตนเองและจำเป็นต้องเดินทางมากรอกเอกสารสมัครงานที่หน่วยงานหรือใช้วิธีการส่งเอกสารสมัครงานผ่านทางไปรษณีย์มายังหน่วยงานโดยตรง ซึ่งเป็นวิธีการปกติที่ทุกหน่วยงานในอดีตเลือกใช้ ต่อมามีการพัฒนามาใช้วิธีการสรรหาผู้สมัครงานและวิธีการกรอกแบบฟอร์มสมัครงานโดยใช้ระบบออนไลน์ เช่น การใช้เว็บไซต์ การใช้อีเมล และการใช้แอปพลิเคชัน เป็นต้น เนื่องจากวิธีการสมัครงานผ่านระบบออนไลน์นั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา ในปัจจุบันจึงมีหลายหน่วยงานเปลี่ยนมาใช้ระบบการสมัครงานผ่านระบบออนไลน์ แต่อย่างไรก็ตามการสมัครงานผ่านระบบออนไลน์ก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียเช่นกัน ข้อดีได้กล่าวไปแล้วบางส่วนในข้างต้น และในส่วนของข้อเสียนั้นการสมัครงานผ่านระบบออนไลน์นั้นจะใช้เวลาในการดำเนินงานมากกว่าการเข้าไปสมัครงานที่หน่วยงานโดยตรง เพราะการ

สมัครงานผ่านระบบออนไลน์จะมีระยะเวลาในการรอคอยจากทางหน่วยงานในการวิเคราะห์และจัดเวลาในการนัดสัมภาษณ์งาน แต่ในส่วนของ การเข้าไปสมัครงานที่หน่วยงานโดยตรงนั้นสามารถกรอกแบบฟอร์มสมัครงานและทำการสัมภาษณ์ได้เลย ข้อเสียนอกจากนี้คือการสมัครงานทางออนไลน์อาจทำให้การพิจารณาการรับเข้าทำงานเกิดความคาดเคลื่อน เนื่องจากตัวของพนักงานหน่วยงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ไม่ได้พบกับผู้สมัครงานโดยตรง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นในความเป็นจริงการสมัครงานออนไลน์ในปัจจุบันตอบสนองความต้องการของผู้สมัครและหน่วยงานมากขึ้น และหน่วยงานหรือผู้ประกอบการก็เลือกใช้วิธีการสมัครงานผ่านระบบออนไลน์มากขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบันฝ่ายสรรหาบุคคล (Talent Acquisition) ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ได้พบปัญหาในด้านใบสมัครเอกสารประกอบการสมัครงานสูญหายและการทำจ้างพนักงานที่มีจำนวนมากค่อนข้างใช้พื้นที่เยอะในการจัดการเอกสาร ซึ่งส่งผลให้เสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูล อีกทั้งการจัดจ้างพนักงานนั้นมีระยะเวลาในการดำเนินงานค่อนข้างล่าช้า ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act : PDPA) การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงไฟล์เอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคลคือกฎหมายที่พูดถึงข้อมูลส่วนบุคคลมีผลบังคับใช้เต็มรูปแบบวันที่ 27 พ.ค. 2563

บริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด จึงมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนาระบบในการสรรหาบุคลากรที่จะเข้าร่วมกับหน่วยงานจากแบบกรอกเอกสารเป็นแบบระบบออนไลน์ และเพื่อสะดวกในการจัดการข้อมูล ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลรวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและประสานงานภายในองค์กรเพื่อเข้าสู่รูปแบบดิจิทัลไลฟ์ การใช้ระบบออนไลน์ในการสมัครงานดังกล่าวนี้ไม่ได้เป็นเพียงรูปแบบใบสมัครออนไลน์เท่านั้น แต่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานทั้งหมด (Employee database) ซึ่งในอนาคตจะส่งผลให้การส่งข้อมูลในองค์กรเกิดความสะดวกรวมไปถึงการป้องกันการสูญหายของเอกสารโดยระบบจะจำกัดการเข้าถึงของบุคคล (Limit access) ซึ่งทางบริษัทได้มีการพัฒนาระบบการสรรหาบุคลากรในรูปแบบออนไลน์ครั้งแรกขึ้นมาใช้แล้วเมื่อเดือน พฤศจิกายน ปี 2563 ที่ผ่านมา โดยมีรูปแบบการใช้งานผ่านทางระบบ Google forms โดยมีผู้สมัครงานผ่านช่องทาง Google forms การสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของบริษัทมาแล้วกว่า 1,811 คน และผ่านการรับคัดเลือกเป็นพนักงานกับทางบริษัทจากช่องทางออนไลน์นี้โดยประมาณ 400 คน จากการใช้งานมาแล้ว 6 เดือน สิ่งที่บริษัทเล็งเห็นคือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับทางผู้สมัครงาน เนื่องจากช่วงที่ผ่านมาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-

19 ทำให้การติดต่อสื่อสารโดยการพบกันเป็นเรื่องที่ยากขึ้นซึ่งระบบการสมัครงานผ่านทางออนไลน์ที่บริษัทได้พัฒนาขึ้นมาสามารถตอบโจทย์การใช้งานในช่วงสถานการณ์แบบนี้ได้เป็นอย่างดี แต่ก็ยังมีข้อเสียที่พบจากการใช้ระบบการสมัครงานแบบออนไลน์ผ่านทาง Google forms นั่นก็คือระบบยังไม่เสถียรข้อมูลที่ได้รับเข้ามายังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามแบบฟอร์ม และอีกหนึ่งปัญหาที่พบคือผู้สมัครบางรายไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สะดวกในการกรอกแบบฟอร์มสมัครรูปแบบออนไลน์ จึงทำให้ผู้สมัครงานยังคงต้องเดินทางเข้ามาที่หน่วยงานเพื่อเข้ารับการคัดเลือกในรูปแบบปกติ

การสมัครงานผ่านระบบออนไลน์คือการพัฒนาแพลตฟอร์มการสมัครงานด้านดิจิทัลในโลกยุคใหม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาที่เหมาะสมกับโลกในยุคปัจจุบันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนและองค์กรในปัจจุบัน ทำให้การสมัครงานในรูปแบบออนไลน์เป็นที่สนใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดอัตราความเสี่ยงในสภาวะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ลดค่าใช้จ่าย และลดระยะเวลาของผู้สมัครงานอีกด้วยทำให้มีผู้สนใจเข้าสมัครงานเป็นจำนวนมากขึ้น และการสมัครงานแบบออนไลน์นั้นยังจะต้องเป็นสิ่งที่ช่วยให้คัดกรองบุคคลที่มีสมรรถนะเหมาะสมกับตำแหน่งขององค์กร ผู้วิจัยจึงต้องการสอบถามความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มต่างๆ ทั้งตัวบุคลากรในองค์กรและผู้ที่ได้มีโอกาสเข้าร่วมสมัครงานหรือเป็นลูกค้ากับทาง บริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ในแง่ของการเข้าถึงการสมัครงานออนไลน์ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ด้านการลงทะเบียนสมัครงานผ่านระบบออนไลน์ขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด
- 1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของ บริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด

1.3 คำถามการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเลือกสมัครงานผ่านแบบระบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์
- 1.3.2 ความพึงพอใจของบริษัทลูกค้าที่ทำสัญญากับ บริษัท ทรานคอสมอส(ไทยแลนด์)จำกัดในเรื่องของระบบแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์อยู่ในระดับใด

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ มีผลต่อความคิดเห็นในการปรับปรุงระบบสมัครงานออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4.2 ปัจจัยทางด้านความคิดเห็นในการกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ มีผลต่อความคิดเห็นในการปรับปรุงระบบสมัครงานออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของการสร้างรูปแบบระบบสมัครงานออนไลน์ และศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรทั้งหมด แบ่งเป็น บริษัทผู้ว่าจ้าง : พนักงานบริษัท ทรานคอสมอส จำกัด : ผู้สมัครงาน สัดส่วนเท่ากับ 10 : 10 : 160 โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดระยะเวลาการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์และสรุปผล ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564

1.6 นิยามคำศัพท์

1) **การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)** หมายถึง กระบวนการจัดการในทุกๆด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กร กลยุทธ์การเลือกใช้นักให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์มากที่สุด โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาคัดเลือกการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงการพ้นออกจากการงาน

2) **สมรรถนะ (Competency)** หมายถึง ความสามารถภายในของแต่ละบุคคลหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานเพื่อบ่มงสู่ผลสัมฤทธิ์ที่องค์กรกำหนด ซึ่งองค์ประกอบของสมรรถนะประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และคุณลักษณะพิเศษส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งองค์กรสามารถกำหนดสมรรถนะเพื่อให้บุคลากรแสดงความสามารถในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะในการทำงานและคุณลักษณะพิเศษส่วนบุคคล เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามมาตรฐานที่องค์กรได้ตั้งไว้

3) ดิจิทัลไลฟ์ (Digital life) หมายถึง คำจำกัดความของวิถีชีวิตที่ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีไร้สายและเครื่องมือที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด
- 1.7.2 เพื่อทราบถึงผลที่ได้จากการศึกษาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของ บริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด ในครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการศึกษาที่เกี่ยวกับการค้นหาปัจจัย หรือสาเหตุที่ส่งผลต่อการใช้ระบบการสมัครงานในรูปแบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม แนวคิด บทความ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

2.1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment)

2.1.2 กระบวนการและระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment Process)

2.1.3 การสรรหาในรูปแบบออนไลน์ (Online Recruitment)

2.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคลในรูปแบบดิจิทัล

2.2 แนวคิดสมรรถนะ (Competency)

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

2.3 บทความหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันมีความสำคัญมากเกี่ยวกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่ง บุคคลที่มีสมรรถนะสูงเหมาะสมกับองค์กรโดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและธำรงรักษาให้มีความสุข ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรจะขับเคลื่อนไปได้ต้องมีคน เป็นองค์ประกอบหลักในการดำเนินแผนงานขององค์กรและสอดคล้องต่อวิสัยทัศน์องค์กร โดยการ คัดเลือกทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของ องค์กรได้

2.1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment)

กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือก การโอนย้าย การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับเงินเดือน ตลอดจนบุคลากรทำงานให้องค์กรจนถึงการพ้นออกจากงาน ซึ่งกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นยังครอบคลุมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นด้วย กล่าวได้ว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่องค์กรได้ตั้งไว้ โดยกระบวนการที่องค์กรใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งใส่ใจรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (พยอม วงศ์สารศรี2545:5)

การสรรหา เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานตามที่องค์กรได้ระบุไว้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มาสมัครงาน เพื่อองค์กรจะได้ทำการคัดเลือกต่อไป มีผู้ให้ความหมายของการสรรหาไว้ดังนี้ (สุนันทา เลานันท์2542: 118-120)

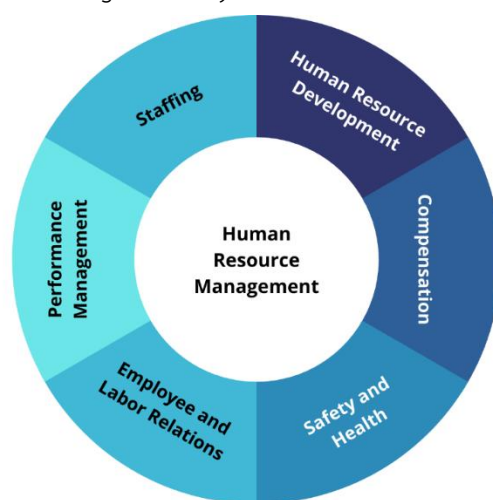
การคัดเลือก เป็นกิจกรรมที่สำคัญในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพราะการคัดเลือกเป็นหัวใจของการที่ จะได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและคุณสมบัติสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายของการคัดเลือกไว้ดังนี้ (สุนันทา เลานันท์2542:125-148)

2.1.2 กระบวนการและระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการและระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ “ชุดของนโยบายที่นำมาใช้เพื่อจัดการงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน เป็นศูนย์กลางระหว่างการบริหารงานและการบริหารคน ครอบคลุม กิจกรรมตั้งแต่การสรรหา (recruitment) การคัดเลือก (selection) การเรียนรู้และพัฒนา (learning- & development) รางวัล (reward) การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของพนักงาน (communication- and employee involvement) การทำงานเป็นทีม (teamwork) และการ

จัดการผลการปฏิบัติงาน (performance management)” (Beardwell & Thompson, 2017) โดยการดำเนินงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1 ภาพประกอบแสดงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management system)



Source: Mondy, R.W. & Martocchio, J.J, Human Resource Management (Harlow, England: Pearson Education Limited, 2016), pp. 25-27.

1) การจัดหาบุคลากรเข้าทำงาน (Staffing) การจัดหาพนักงานเป็นกระบวนการที่องค์กร ต้องวางแผนกำหนดจำนวนบุคลากรในตำแหน่งที่กำลังจะว่างงานหรืออัตราที่จำนวนเกิน โดยเป็นการวางแผนทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวรวมไปถึงจัดสรรให้เพียงพอแก่งานพร้อมทั้งระบุทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมในงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยพัฒนานั้นมีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรเพื่อมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางการพัฒนาบุคลากรนั้นต้องเป็นไปในรูปแบบเฉพาะตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อจะได้บุคลากรที่มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการขององค์กร อีกทั้งรูปแบบการพัฒนา ควรจัดต่อเนื่องตลอดอาชีพของบุคคลเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสู่ระยะยาว

3) ค่าตอบแทน (Compensation) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรคำนึงถึงผลตอบแทนให้แก่พนักงาน โดยต้องมีระบบค่าตอบแทนที่รอบคอบและเหมาะสมสำหรับพนักงาน รางวัลที่ยุติธรรมสำหรับการมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับ ในในรูปแบบของค่าจ้างเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่นและโบนัส และค่าตอบแทนทางการเงินทางอ้อม กล่าวคือผลประโยชน์ของพนักงาน รวมอยู่ในค่าตอบแทนโดยตรง เช่น วันหยุดที่ได้รับค่าจ้าง การลาป่วย วันหยุด และการแพทย์ รวมไปถึงค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน นั่นคือความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากงานเองหรือจากสภาพแวดล้อมทางจิตใจ

4) ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and health) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลควรคำนึงถึง ความปลอดภัยรวมถึงการปกป้องพนักงานที่เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน รวมไปถึงการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ส่งผลให้บุคลากรมีสุขภาพดีและมีแนวโน้มในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในระยะยาว ซึ่งปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ได้เริ่มมุ่งเน้นความปลอดภัยและความต้องการด้านสุขภาพให้แก่พนักงาน

5) บุคลากรและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor Relations) หนึ่งในหน้าที่หลักของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล คือ ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องหรือการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายนายจ้างกับฝ่ายพนักงานภายในองค์กร เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การเลิกจ้าง และการลาออก รวมไปถึงการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับแรงงานและการประสานเรื่องแรงงานกับหน่วยงานภายนอก

6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นระบบการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลหรือเป็นทีม อย่างเป็นทางการ ส่งผลให้บุคลากรมีโอกาสที่จะใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของตนเองและเอาชนะข้อบกพร่อง ซึ่งจะส่งผลให้มีการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ มอนดี, โนว์ และพรีมอซ์ (Mondy, Noe, & Premeaux, 1999)

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพียง 5 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน ซึ่งด้านที่ศึกษาได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีประกอบ ดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทย์อุดม (2552: 71) กล่าวว่า หน้าที่อันสำคัญของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การจัดหาบุคคลที่มีความเหมาะสมและมีจำนวนความต้องการขององค์การ เพื่อบรรจุบุคคลเข้ามาทำงานในหน้าที่ต่างๆตามโครงสร้างขององค์การและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องใช้ความชำนาญและความสามารถพิเศษในการสรรหาบุคคลที่ดีให้เข้ามาทำงานให้กับองค์การ และทั้งยังต้องมีกระบวนการสรรหาบุคคลที่ดีนำมาใช้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพด้วย

พยอม วงศสารศรี (2545) กล่าวว่า การสรรหา (Recruitment) เป็นงานขั้นแรก และเป็นงานที่มีความสำคัญในกระบวนการจัดหาคนเข้าทำงาน (Staffing process) ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ผู้สมัครที่ตรงคุณสมบัติมาบรรจุในตำแหน่งต่างๆที่ว่างในองค์กรนั่นเอง

2.1.3 การสรรหาในรูปแบบออนไลน์ (Online Recruitment)

การปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันในองค์กรต่างๆไม่ว่าจะองค์กรราชการหรือองค์กรเอกชนล้วนให้ความสำคัญในด้านการสรรหาว่าจ้างทรัพยากรบุคคลผ่านระบบเทคโนโลยีมากขึ้น เนื่องจากเป็นยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างเต็มตัว อัตราการขยายตัวของอินเทอร์เน็ตและผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้พฤติกรรมคนเปลี่ยนไป ความนิยมการใช้สื่อออนไลน์มีจำนวนแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันเทคโนโลยีต่างๆถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน ทำให้องค์กรต่างๆต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ โดยองค์กรได้นำระบบสรรหาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์เพื่อใช้สรรหาบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานเข้ามาพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่ตั้งไว้ การสรรหาในรูปแบบออนไลน์หรือที่เรียกว่า Online Recruitment หรือE-Recruitment โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้จำกัดคำนิยามไว้ดังนี้

การสรรหาแบบออนไลน์เริ่มจากกลางค.ศ.1990 ที่ บริษัทด้านเทคโนโลยีและสถาบันการศึกษาต่างๆ ใช้ อินเทอร์เน็ตอย่างจริงจัง ตั้งแต่นั้นมาการสรรหาบุคลากร ออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตก็ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Taylor, 2001) ตั้งแต่รูปแบบของหน้าเว็บเพจ

(Webpage) ที่เป็นเรื่องของการสรรหาและการประกาศรับสมัครงานที่เพิ่มเข้าไปในเว็บไซต์ขององค์กร (Corporate Website) การใช้บริการของผู้ให้บริการในการสรรหาออนไลน์ ที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างองค์กรกับผู้สมัครงาน รวมไปถึงการประกาศรับสมัคร งานผ่านเว็บไซต์อื่นๆ นอกเหนือจากรูปแบบข้างต้น องค์กร บางแห่งเริ่มมีการสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังมีการทดสอบด้านต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์อีกด้วย เช่น ด้านความถนัด (Aptitude Test) ด้านบุคลิกภาพ (Personality Test) เป็นต้น

สรรหาในรูปแบบออนไลน์ (Online recruitment) หรือที่เรียกกันว่า E-Recruitment คือ การทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในระดับสากลซึ่ง online recruitment ได้รับความพัฒนาให้เป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้กระบวนการสรรหาง่ายขึ้นเป็นรูปแบบอัตโนมัติโดยใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยคัดเลือกพนักงานง่ายขึ้น (Tyagi, 2016)

E-recruitment คือ การสรรหาบุคลากรที่สนใจสมัครงานร่วมกับองค์กรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำหรับการสรรหาจากแหล่งภายนอก ส่วนการสรรหาจากแหล่งภายในถือเป็นเครื่องมือในการสรรหาบุคลากรรูปแบบใหม่ที่มีบทบาทสำคัญและประสบความสำเร็จอย่างมากในปัจจุบัน (Rudman, 2010)

การสรรหาในรูปแบบออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-HRM) เป็นที่รู้จักว่าเป็นหนึ่งในแอปพลิเคชัน e-HRM ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดที่ใช้โดยองค์กร E-recruitment สามารถกำหนดได้ว่าเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพเข้าสู่องค์กรและจ้างพวกเขา การรับสมัครออนไลน์เรียกอีกอย่างว่า e-recruitment เป็นแนวทางปฏิบัติที่ใช้เทคโนโลยีออนไลน์โดยเฉพาะเว็บไซต์เป็นวิธีการประเมิน สัมภาษณ์ และว่าจ้างบุคลากร (Dhamija, 2012) (Greer, 2003) ระบุว่าอินเทอร์เน็ต, อีเมล, เครื่องแฟกซ์, สายสมาชิกดิจิทัล, คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล, โทรคมนาคมรูปแบบอื่น ๆ และไปรษณีย์ด่วนประกอบขึ้นเป็นชุดของกองกำลังที่อนุญาตให้คนงานจำนวนมากทำงานนอก เว็บไซต์โดยการสื่อสารโทรคมนาคม

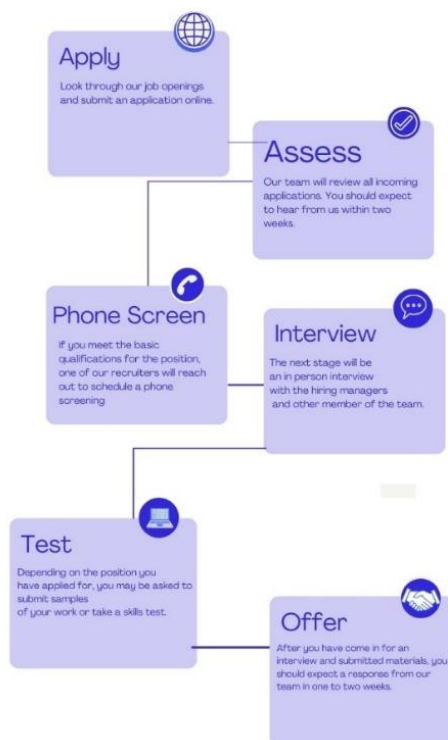
การสรรหาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กรเนื่องจากทำหน้าที่สำคัญในการวาดทรัพยากรที่สำคัญลงในองค์กร มีเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในรูปแบบหนึ่งเนื่องจากมุ่งเน้นไปที่ความต้องการคนที่มีคุณภาพสูงเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน (Parry & Tyson, 2008) หากผู้คนเห็นว่าการสรรหาบุคลากรมีความสำคัญกับพนักงาน พวกเขามีแนวโน้มที่จะสมัครงานกับองค์กรและมีแนวโน้มที่จะอยู่เมื่อพวกเขาได้รับการคัดเลือก การสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถที่เหมาะสมจะสนับสนุนเป้าหมาย

ขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีหมายความว่าองค์กรลดความเสี่ยงต่อพนักงานและชื่อเสียง นอกจากนี้ยังสามารถลดต้นทุนสำหรับองค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานอย่างเต็มที่ในการสรรหาคณากรออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Taylor, 2001) ทั้งรูปแบบของสื่อความสะดวกและความง่ายในการใช้งาน สื่อสังคม (Social Media) และเครือข่ายสังคม (Social Network) อย่างเช่น LinkedIn, Twitter, Facebook เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ ในการนำเสนอภาพลักษณ์ขององค์กร การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ รวมไปถึงเป็นช่องทางในการ เปิดรับสมัครงานกันอย่างแพร่หลายในงานสรรหาปัจจุบัน (ศรัณย์ ชูเกียรติ, 2559) เพื่อเสริมประสิทธิภาพของระบบการสรรหาออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วและตอบสนองให้ทันกับความต้องการ ขององค์กรสมัยใหม่ อันจะช่วยให้องค์กรสามารถสรรหาคณากรได้อย่างรวดเร็วและหลากหลายมากขึ้น (นพคุณ ชีวะธรรักษ์, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Aberdeen Group พบว่า 73% ของ คนรุ่นใหม่อายุ 18-34 ปี ซึ่งคือกำลังแรงงานกลุ่มใหญ่ของตลาดแรงงานระบุว่า เห็นประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคม (Social Media)

นอกจากนี้ การใช้รูปแบบของสื่ออย่าง career website และ recruitment system ยังก่อให้เกิดประโยชน์หลายอย่าง เช่น การลดต้นทุน ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น การปรับปรุง การบริการแก่ลูกค้าและปรับปรุงแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ด้านการสรรหา (Parry and Tyson, 2008) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาทั้งสิ้น

ภาพที่ 2 ภาพประกอบตัวอย่างขั้นตอนการสมัครงาน



2.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคลในรูปแบบดิจิทัล

เครื่องมือการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบดิจิทัลมีความสำคัญในแง่ของการช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการวางแผน สรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบดิจิทัลยังมีส่วนช่วยให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรสามารถให้บริการลูกค้าฝ่ายงานอื่นๆและผู้ที่มาสมัครงานได้ดียิ่งขึ้น และยังมีส่วนช่วยให้การสรรหามีรูปแบบที่ทันสมัยยิ่งขึ้น เมื่อเทียบกับการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบเดิมอีกด้วย (Dineen and Allen,2014)

โดยปกติแล้วกระบวนการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์มักเริ่มด้วยฝ่ายงานที่ต้องการสรรหาพนักงานใหม่แจ้งความจำเป็นในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่มายังฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยเหตุผลของภาระงานที่เพิ่มขึ้น หรือด้วยเหตุผลพนักงานที่มีอยู่เดิมมีการลาออกไป ซึ่งการเริ่มต้นในลักษณะดังกล่าวถือว่าเข้าไปแล้วสำหรับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะดำเนินการสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพให้กับตัวองค์กร ซึ่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถที่จะรับประกันได้ว่าการสรรหาพนักงานใหม่จะไม่สะดุดเพราะไม่สามารถหาพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลา

ในขณะที่การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบดิจิทัลจะเริ่มต้นด้วยการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แบบดิจิทัล (Digital Workforce Planning System) เข้ามาช่วยในการคาดการณ์วิเคราะห์อัตราการผลิตของพนักงานในองค์กรในอนาคต รวมถึงการวิเคราะห์การขยายธุรกิจในอนาคตว่าองค์กรจำเป็นต้องใช้พนักงานจำนวนเพิ่มขึ้นเท่าใด

ประเด็นที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งของการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบดิจิทัล ก็คือ เทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสื่อสารความสำคัญของแบรนด์นายจ้างไปยังบุคคลภายในและภายนอกองค์กร จะช่วยให้แบรนด์นายจ้างขององค์กรแห่งนั้น แข็งแกร่งมากกว่าเดิม (Allen, Mahto, and Otondo, 2007; Allen, van Scotter, Otondo, 2004) ทั้งนี้ในแง่ของภาพลักษณ์องค์กร ชื่อความ และการส่งสารไปยังผู้อ่านในทุกๆช่องทาง การสื่อสารดิจิทัลต้องไปในทิศทางเดียวกัน

โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษา 3 ช่องทางการสื่อสารดิจิทัล ซึ่งการลงประกาศรับสมัครงานบนเว็บไซต์ หรือบน Social Media ก็เป็นวิธีที่เข้าถึงกลุ่มคนได้มากขึ้น โดยการใช้บริการเว็บไซต์หางานสมัครงาน นอกจากประกาศงานขององค์กรจะได้แสดงผลบนเว็บไซต์ประกาศงานที่มีผู้สมัครงานจำนวนมากแล้ว เว็บไซต์ประกาศงานยังมีบริการช่วยเหลือประกาศงานเพิ่มเติมใน Social Media ของเว็บไซต์นั้น ๆ ซึ่งเพิ่มโอกาสให้ประกาศงานขององค์กรเข้าถึงในวงกว้างมากขึ้นได้อีกด้วย การสร้างเครือข่าย หรือเข้าไปมีตัวตนใน Social Media อาจจะทำให้เจอกลุ่มคนทำงานบางกลุ่มที่มีศักยภาพแต่ไม่ได้รับหางานหรือที่เราเรียกว่า Passive Candidate ด้วย คนกลุ่มนี้จะไม่แสวงหางานเหมือนผู้สมัครที่เป็น Active Candidate ในเว็บไซต์หางานที่มองหาโอกาสใหม่ ๆ อยู่ทุกวัน ฉะนั้นจึงต้องใช้ Social Media ทำให้กลุ่มคนภายนอกได้เห็นแบรนด์ คุณเคย รู้จัก และมีการเชิญชวนด้วยอีเวนต์ต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมบริษัท ซึ่งสามารถตามหาคนเหล่านี้ได้ด้วยเครื่องมือ เช่น Social Listening Tool เครื่องมือที่ดูความเคลื่อนไหวต่าง ๆ บนโลกออนไลน์จากช่องทาง Social Media (เฟซบุ๊ก, ลิงคอิน, เว็บไซต์บริษัท) โดยใช้วิธี Set Keyword ไว้ล่วงหน้า เพื่อดักจับสิ่งที่คนพูดถึงองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคลในรูปแบบดิจิทัลมีด้วยกันหลากหลายเครื่องมือดังต่อไปนี้

1) เฟซบุ๊ก (Facebook) คือ เว็บไซต์โซเชียลมีเดียเว็บหนึ่งที่มีผู้ใช้งานบริการมากอันดับหนึ่งของโลก บนอินเทอร์เน็ตบริการรูปแบบหนึ่ง ที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารและร่วม

ทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆกิจกรรมกับสำหรับผู้ใช้เฟซบุ๊กคนอื่นๆได้ ไม่ว่าจะเป็นการก่อตั้งประเด็นถามตอบในเรื่องที่สนใจ โฟสรูปภาพ โฟสคลิปวิดีโอ เขียนบทความหรือบล็อกและยังสามารถทำกิจกรรมอื่นๆผ่านแอปพลิเคชันเสริมที่มีอยู่ โดยองค์กรสามารถนำเฟซบุ๊กมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในแง่ของการสรรหาและคัดเลือกคือการเขียนข้อความว่ามีตำแหน่งอะไรว่าง ตำแหน่งที่ว่างนั้นต้องการบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถทักษะอย่างไรและตำแหน่งงานที่ว่างมีเงินเดือนเริ่มต้นที่เท่าไรได้รับสวัสดิการในรูปแบบใด รวมถึงการอัปโหลดคลิปวิดีโอที่แสดงให้เห็นสภาพแวดล้อมในการทำงานจริงในองค์กร นอกจากนี้เฟซบุ๊กยังมีส่วนสำคัญในการช่วยสร้างความสนใจของตัวองค์กรอีกด้วย โดยสามารถวัดจากจำนวนคนที่เข้ามาดไลค์ (Like) หน้าเฟซบุ๊กขององค์กรซึ่งจำนวนคนที่มากดไลค์หน้าเฟซบุ๊กบริษัทสามารถกระจายข่าวการเปิดรับสมัครงานขององค์กรให้บุคคลท่านอื่นได้ทราบอีกด้วย ทั้งนี้เครื่องมือเฟซบุ๊กถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญระดับหนึ่งในการสรรหาและคัดเลือกในรูปแบบดิจิทัล

2) ลิงค์อิน (LinkedIn) คือ เว็บไซต์เครือข่ายสังคมที่เน้นด้านเครือข่ายธุรกิจ ถูกใช้เพื่อการสร้างเครือข่ายทางวิชาชีพเป็นหลัก ลิงค์อินมีผู้ลงทะเบียนใช้งานมากกว่า 300 ล้านคน ใน 150 อุตสาหกรรม และ 400 ภูมิภาคเศรษฐกิจ จุดประสงค์หลักของเว็บไซต์นี้ คืออนุญาตให้ผู้ใช้ที่ลงทะเบียนแล้ว สามารถสร้างรายการที่ติดต่อของผู้คนที่พวกเขารู้จักและเชื่อถือในการทำธุรกิจ ผู้คนในรายการนี้เรียกว่าConnections ผู้ใช้สามารถเชิญใครก็ได้เพื่อมาเป็น Connection โดยองค์กรสามารถนำลิงค์อินมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในแง่ของการ สรรหาและคัดเลือกได้คือการประกาศการรับสมัครงานและเสริมข้อมูลของผู้สมัครงานได้ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศทั่วโลก ซึ่งลิงค์อินจะรวบรวมประวัติในรูปแบบย่อทั้ง ด้านประสบการณ์ทำงาน ทักษะสกีล ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้สมัครต่างๆไว้แล้วทำให้ง่ายต่อการคัดเลือกบุคลากร

3) เว็บไซต์บริษัท คือ เว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลของบริษัทไว้ตั้งแต่การก่อตั้งบริษัท การดำเนินงานของธุรกิจซึ่งถือว่าเป็นด่านแรกของผู้สมัครงานที่หาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับตัวองค์กรนั้นๆ ว่าประกอบธุรกิจอะไร ตำแหน่งงานที่ว่างหรือมีตำแหน่งงานอะไรที่กำลังเปิดรับสมัคร ถือว่าเว็บไซต์บริษัทเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเลือกสรรหาบุคลากรเข้ามา ในองค์กร เว็บไซต์บริษัทต้องมีความน่าเชื่อถือเพื่อบ่งบอกความเป็นมืออาชีพของธุรกิจหรือองค์กรอีกด้วย

2.2 แนวคิดสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะถูกนำมาใช้โดยเฉพาะด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน สมรรถนะเป็นที่รู้จักครั้งแรกในปี 1953 โดย David McClelland ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ผู้ให้คำจำกัดความลักษณะนิสัยหนึ่งของมนุษย์ที่เรียกว่า สมรรถนะ ต่อมาในปี 1959 Robert White, Mclagan, Richard Boyatzis, Signe Spencer และ David Ulrich ร่วมกันพัฒนาแนวคิดของสมรรถนะ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและความได้เปรียบ ในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ในปี 1973 David McClelland ได้เสนองานวิจัยที่ชื่อว่า "Testing for Competency Rather than Intelligence" การวิจัยชี้ให้เห็นถึงทัศนคติของการวัดผลสัมฤทธิ์แบบดั้งเดิมและการสอบวัดความรู้สามารถที่ใช้ในการคาดเดาประสิทธิภาพของทำงาน โดยที่มักจะไม่ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการฝึกเชิงปฏิบัติ (On-The-Job) ทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของการใช้การสอบวัดความรู้ในการคาดการณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการทดสอบ และความสำเร็จในการทำงานบางครั้งอาจจะไม่เที่ยงตรงและไม่สัมพันธ์กับระดับผลคะแนนที่ออกมา McClelland ให้เหตุผลว่าการคาดถึงประสิทธิภาพของการทำงานที่ดีที่สุดควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของลักษณะส่วนบุคคลเรียกว่า สมรรถนะ ตั้งแต่นั้นแนวคิดนี้ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อคาดการณ์ศักยภาพในการทำงานอีกเป็นจำนวนมาก (Srivastava, 2014)

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

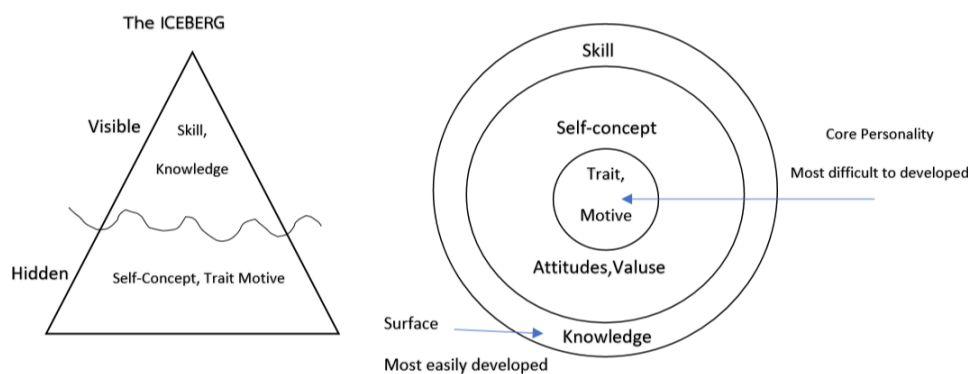
สมรรถนะเป็นคุณลักษณะภายในเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยประกอบด้วยพื้นฐานความรู้ ทักษะและทัศนคติ นำไปสู่ผลลัพธ์การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาเมื่อนักวิชาการที่ให้คำนิยามความหมายของสมรรถนะไว้ดังนี้ Hogg B (1989) ได้ให้คำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือลักษณะของผู้จัดการที่อยู่ในรูปแบบผู้นำ ในการเป็นตัวอย่างของทักษะที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในพื้นที่นั้น สมรรถนะยังรวบรวมความสามารถของการถ่ายโอนทักษะและความสามารถจากพื้นที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งอีกด้วย รวมถึง Spencer and Spencer (1993) ได้กล่าวคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ ทักษะ และความสามารถในสิ่งที่คุณสามารถทำได้โดยผ่านประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ชีวิตและประสบการณ์การศึกษา และ Dubois and Rothwell (2004 : 16) ได้กล่าวคำนิยาม สมรรถนะ ไว้ว่าคือ คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้อย่างเหมาะสมเพื่อผลักดันให้ผลการ

ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจน รูปแบบความคิดและวิถีคิด ความรู้สึกและการกระทำ

McClelland (1973) เสนอแนวคิดโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) เป็นภาพอธิบายถึงส่วนที่สังเกตเห็นได้ในตัวบุคคล และส่วนที่สามารถพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่อยู่เหนือน้ำ ประกอบด้วยทักษะและความรู้ ส่วนที่สังเกตเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ประกอบด้วยความคิดเห็นของตนเอง บุคลิกส่วนบุคคล และแรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นส่วนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ถือเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

Spencer (1993) ได้มีการต่อยอดแนวคิดของโมเดลภูเขาน้ำแข็งโดยมองว่าส่วนผิวด้านหน้า (Surface) ที่สังเกตเห็นได้ คือ ความรู้และ ทักษะ นั้นง่ายต่อการพัฒนาและฝึกฝนในการพัฒนาขีดความสามารถของแต่ละบุคคล ส่วนแกนหลัก (Core personality) คือแรงจูงใจ และบุคลิกส่วนบุคคลนั้นเป็นพื้นฐาน ของบุคลิกภาพของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ต่อการประเมินและพัฒนาทางด้านความคิดเห็นส่วนตัว ทักษะของบุคคลนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยการฝึกฝน อบรมจิตใจ ใช้ประสบการณ์ต้องอาศัยระยะเวลาที่ต่อเนื่องในการพัฒนา ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 3 ภาพประกอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ คุณลักษณะ การรับรู้ตนเอง ทักษะและความรู้



ที่มา: The Iceberg Model: Central and Surface Competencies. Spencer and Spencer (1993)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการไทยที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ให้คำนิยาม ความหมายของสมรรถนะอย่างหลากหลายและแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ สมรรถนะ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล(Personal Characteristic or Attributes) ที่ส่งผลให้บุคคลผู้นั้นทำงานใน ความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550) ได้แปลชื่อ Competency ว่า "ความสามารถ ศักยภาพ หรือสมรรถนะ" และสรุปความหมายของ Competency ออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) เจตคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait)

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการท างานของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548 :22 -23) ได้กล่าวว่า Competency หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่า "ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)" มากกว่าการตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวัง (What)" ทั้งนี้การกำหนดความสามารถหรือ Competency นั้น โดยแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายแตกต่างกันออกไปดังนี้

1.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา หรือเข้าร่วมสัมมนารวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

1.2 ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลา เพื่อฝึกฝนให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา

1.3 พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องครัดต้องการให้เป็น เช่น ความใฝ่เรียนรู้ ความรักในองค์กรและความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน

จากนิยามข้างต้นสรุปได้ว่าความหมายของสมรรถนะ คือพฤติกรรมของบุคคลที่ต้องมีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงาน โดยประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ(Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้ตั้งไว้

2.3 บทความหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน การศึกษาเรื่องปัจจัยของการสรรหาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์ Key Success Factors of E-Recruitment การสรรหาบุคลากรโดยองค์การนำระบบการสรรหาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์ เพื่อใช้ดึงดูดและสรรหาบุคคลที่มีความสามารถและเหมาะสมเพื่อมาร่วมงานและพัฒนาองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการตามที่ตั้งไว้ การใช้ระบบการสรรหาออนไลน์ไม่ได้รับการรับประกันว่าองค์การจะได้บุคคลตามที่คาดหวังไว้แต่การจะใช้ระบบ การสรรหาออนไลน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนั้น องค์การควรพิจารณาแนวคิดด้านจิตวิทยาในการสรรหาผ่านระบบออนไลน์ด้วย เพื่อให้การสรรหาเป็นไปอย่างมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การต้องการไม่ว่าจะเป็นเรื่องความหลากหลายของข้อมูลรูปแบบของสื่อ ความสะดวกและความง่ายในการใช้งานหรือความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้องค์การมั่นใจได้ว่าจะระบบการสรรหาออนไลน์ที่ใช้เป็นระบบที่มีคุณภาพและมีประโยชน์แก่องค์การอย่างแท้จริง

พัชรภา โพธิ์อ่อน การศึกษาเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาบุคลากรทั้ง 5 ขั้นตอน และเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากร เมื่อมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจค้าปลีก โดยมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจในการลงทุนรวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีรูปแบบต่างๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านสรรหาบุคลากร

Khalil Ghazzawi and Abeer AccoumeH การศึกษาเรื่องการจัดการพิจารณาและปรับปรุงวิธีการสรรหาพัฒนาและดูแลพนักงาน การจัดการอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในความท้าทายที่ใหญ่ที่สุดสำหรับองค์กรในกระบวนการทางธุรกิจ การใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมสนับสนุนกระบวนการเหล่านี้ ได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สะดวกมากขึ้นและเร่งการสื่อสารทางกระบวนการทางธุรกิจระหว่างผู้ใช้ภายในและภายนอก การสรรหาบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตและโซลูชันเครือข่ายเพื่อดำเนินการสรรหาบุคลากรและการสรรหาออนไลน์จะกลายเป็นที่น่าสนใจมากขึ้นสำหรับนายจ้างและผู้สมัคร รวมไปถึงข้อดีและข้อเสียของระบบการสรรหาบุคลากรทางอิเล็กทรอนิกส์จะถูกกำหนดผ่านการตรวจสอบกระบวนการสรรหาทั้งหมด ในการศึกษาที่ต้องการหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความสำเร็จของการสรรหาบุคลากรออนไลน์แทนการสรรหาบุคลากรแบบดั้งเดิมและวัดประสิทธิผลของแต่ละปัจจัย การศึกษานี้จะช่วยให้องค์กรและสมาชิก HR มีมุมมองที่กว้างขึ้นของวิธีการที่พวกเขาจะพัฒนากลยุทธ์การสรรหาและรักษาพนักงาน

John D. Sagapsapan และ Lemuel R. Campiseño, 2019 การศึกษาเรื่องระบบการประกาศหางานออนไลน์เป็นทางเลือกที่ดีกว่าในการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันของผู้หางานหรือผู้สมัครงาน โดยบริษัทจัดหางานสามารถโพสต์ตำแหน่งงานว่างทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เว็บไซต์ของระบบการเผยแพร่งานทางออนไลน์ บริษัทสามารถระบุเกี่ยวกับคุณสมบัติและขั้นตอนการสมัครตำแหน่งงานที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้สมัครงาน รวมไปถึงการคัดกรองบุคคลที่เข้ามาสมัครงานกับทางบริษัทเบื้องต้นได้ว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่บริษัทต้องการไหม และในปัจจุบันความปลอดภัยในการใช้งานและความน่าเชื่อถือ ของเทคโนโลยีซอฟต์แวร์บนเว็บสิ่งพิมพ์งานออนไลน์มีการพัฒนามากขึ้นแล้วยังมีความแม่นยำที่มากอีกด้วยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการตามที่ผู้ใช้คาดหวัง ทั้งผู้สมัครงานและบริษัทจัดหางาน นอกจากนี้ยังเชื่อถือได้มากขึ้นกว่าเดิมมากเนื่องจากระบบมีการดักจับข้อผิดพลาดที่แม่นยำ เพื่อลดความผิดพลาดระหว่างการดำเนินการ

Deepak Ramchandara Lad, Soumitra S. Das บทความนี้มุ่งเน้นไปที่ประโยชน์แนวคิดข้อเสียและข้อดีของ E-Recruitment ด้วยแนวโน้มและวิธีการล่าสุดของการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการธุรกิจที่สามารถทำได้คือการจ้างคนที่มีความรู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งช่วยประหยัดเวลาและธุรกิจจะทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.เพศ
- 3.อายุ
- 4.ระดับการศึกษา
- 5.อาชีพ
- 6.รายได้
- 7.ประสบการณ์ในการกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ปัจจัยทางด้านความคิดเห็น

- 1.ปัจจัยความคิดเห็นด้านความเหมาะสม
ประเด็นในแบบฟอร์มสมัครงาน
- 2.ปัจจัยความคิดเห็นด้านประเด็นที่ควร
ปรากฏในแบบฟอร์มสมัครงาน
 - 2.1 ด้านความรู้
 - 2.2 ด้านทักษะ
3. ปัจจัยด้านความเหมาะสมของใบสมัคร
 - 3.1 ระบบ และรูปแบบ
 - 3.2 ความครบถ้วน เหมาะสม
ของประเด็นคำถาม

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพและความพึงพอใจของ
แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์
ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด



บทที่ 3

ระเบียบการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ นำไปปรับปรุงและพัฒนาเลือกใช้ระบบการสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด และวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านระบบในการใช้งาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ระเบียบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.1 ระเบียบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิจัยคือเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ว่าอยู่ในระดับใด โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 180 ชุดแบบสอบถาม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการศึกษาโดยสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งได้ว่า (Judgment Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านจากการพิจารณาและตัดสินใจจากผู้วิจัยโดยตรง และลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจะเป็นไป

ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงนั้นจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆของผู้วิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มี ทั้งหมด 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สมัครงานบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มพนักงาน บริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด และกลุ่มบริษัทลูกค้า จำนวนทั้งหมด 180 คน

3.2.1 ผู้สมัครงานบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ในตำแหน่งต่างๆ ที่ได้เข้ามาสมัครงานกับทางบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2563 จนถึง ปัจจุบัน จำนวน 160 คน

3.2.2 พนักงานบริษัททรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด พนักงานในส่วนของแผนก หน่วยงานทรัพยากรบุคคล จำนวน 10 คน

3.2.3 บริษัทลูกค้า ซึ่งในที่นี้ให้แต่ละบริษัททำแบบสอบถามโดยยึดว่าบริษัทละ 1 ชุดในการทำแบบสอบถาม จำนวน 10 บริษัท

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 180 ชุดแบบสอบถาม โดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยคิดค้นขึ้นมานั้นมีส่วนประกอบในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามเพื่อวัดสมรรถนะ ที่ควรปรากฏในใบสมัครโดย คำถามทั้งหมดถูกอ้างอิงมาจากแนวคิดดิจิทัล HR ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางรายการสมรรถนะและแนวคิด Digital HR

รายการสมรรถนะ	แนวคิด Digital HR	ทักษะด้านดิจิทัลฯ
ความรู้ (Knowledge)		
1. ความรู้ด้านระบบซอฟต์แวร์ทรัพยากรบุคคล	ระยะที่1 HR efficiency	✓

รายการสมรรถนะ	แนวคิด Digital HR	ทักษะด้านดิจิทัลฯ
ความรู้ (Knowledge)		
2. ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเบื้องต้น	ระยะที่1 HR efficiency	✓
3. ความรู้ด้านการสร้างทีมและเครือข่ายการทำงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	ระยะที่2 HR Innovation	✓
4. เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ระยะที่2 HR Innovation	✓
5. ความรู้ด้านการจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล	ระยะที่2 HR Innovation	✓
6. การเลือกใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน	ระยะที่3 Information	✓
7. ความรู้ด้านบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ	ระยะที่3 Information	✓
8. ความรู้ด้านธรรมาภิบาลยุคดิจิทัล	ระยะที่4 Connection	✓
9. ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร	ระยะที่4 Connection	✓
10. การเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล	ระยะที่4 Connection	✓
ทักษะ (Skill)		
1. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	ระยะที่1 HR efficiency	✓
2. การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	ระยะที่1 HR efficiency	✓
3. การปรับปรุงกระบวนการทำงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	ระยะที่2 HR Innovation	✓

รายการสมรรถนะ	แนวคิด Digital HR	ทักษะด้านดิจิทัลฯ
ทักษะ (Skill)		
4. การบริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล	ระยะที่2 HR Innovation	✓
5. การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	ระยะที่2 HR Innovation	✓
6. การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล	ระยะที่3 Information	✓
7.การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	ระยะที่3 Information	✓
8. การวางกลยุทธ์การทำงานและให้บริการผ่านสมาร์ตดิจิทัลและนำไปสู่การปฏิบัติ	ระยะที่4 Connection	✓
9. การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ	ระยะที่4 Connection	✓
10. การพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน	ระยะที่4 Connection	✓
คุณลักษณะ (Attribute)		
1. คิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา	-	✓
2. เปิดรับประสบการณ์ใหม่	-	✓
3. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	-	✓
4. คิดริเริ่มสร้างสรรค์	-	✓
5. สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้	-	✓
6. กล้าตัดสินใจ	-	✓

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ นั่นก็คือแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิหรืออาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ระบบ Google form ในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมคำตอบของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มพนักงานบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด และกลุ่มบริษัทลูกค้า จำนวน 180 คน

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลขั้นต้นหรือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยการเก็บจากแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามคือ กลุ่มพนักงานบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มบริษัทลูกค้า และกลุ่มผู้สมัครงานบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวนทั้งหมดที่เก็บแบบสอบถามคือ 180 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาวิเคราะห์วิจัยทางสถิติเพื่อสรุปผล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) ที่ได้รวบรวมไว้จากข้อมูลจาก Website ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในการวิจัยของผู้วิจัย แหล่งหนังสือต่างๆ บทความที่เกี่ยวข้องไปทางวิชาการหรือบทความเชิงวิชาการ แหล่งวารสาร และรวมไปถึงเอกสารงานวิจัยต่างๆ ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อศึกษาเพิ่มเติมในด้านการสมัครงานรูปแบบดิจิทัลในส่วนของสายงานทรัพยากรบุคคล และแนวคิดในการพัฒนาระบบการสมัครงานรูปแบบใหม่ให้เข้ากับยุคสมัยใหม่ ซึ่งจะนำมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการเพื่อนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยข้อมูล que ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาได้นั้นถูกนำไปแปลงให้เป็นรูปแบบไฟล์ Excel ที่สมบูรณ์ในโปรแกรม Microsoft Excel และนำข้อมูลที่ได้นี้ส่งเข้าเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูปชื่อว่า Statistical Package - for the Social Science : SPSS

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยอธิบายหรือนำเสนอลักษณะของข้อมูลในรูปแบบกราฟหรือตาราง

3.6.1.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

- 1) ค่าความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (Percentage)

3.6.1.2 หาค่าเฉลี่ยของคะแนนความเห็นด้วย

การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ลักษณะคำถามที่ผู้วิจัยใช้จะเป็นลักษณะคำถามเชิงบวก โดยคำตอบอยู่ในรูปมาตราวัดประเมิณค่า 5 ระดับ รายละเอียดระดับของความคิดเห็นทั้งหมดเป็นดังนี้

- 5 คือ มากที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด
- 4 คือ มาก หมายถึง ข้อความตรงกับความเห็นของท่านมาก
- 3 คือ ปานกลาง หมายถึง ข้อความตรงกับความเห็นของท่านปานกลาง
- 2 คือ น้อย หมายถึง ข้อความตรงกับความเห็นของท่านน้อย
- 1 คือ น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเห็นของท่านน้อยที่สุด

CHULALONGKORN UNIVERSITY

เกณฑ์ในการพิจารณาการแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะห่างของค่าคะแนน} &= \left(\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \right) \\ &= \left(\frac{5 - 1}{4} \right) = 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	น้อย

คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มากที่สุด

3.6.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) คือ วิธีการเพื่อทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ในการตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร ที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ผ่านองค์ประกอบเดียวที่มีตัวแปรอิสระหรือปัจจัยเพียงตัวเดียว โดยสมมติฐานในการทดสอบและตัวสถิติทดสอบของสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คือ

3.6.2.1 สมมติฐานในการทดสอบ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของประชากร k กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากร k กลุ่ม แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่

หรือ

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \dots = \mu_k$

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \dots \neq \mu_k$ อย่างน้อย 1 คู่

โดยกำหนดให้ μ_1 แทนค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1

μ_2 แทนค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 2

⋮

μ_k แทนค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ k

3.6.2.2 สถิติทดสอบ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคือการศึกษาค่าอิทธิพลของปัจจัยตัวเดียวที่มีผลทำให้ค่าสังเกตแตกต่างกัน แสดงว่าข้อมูลจะมีความแตกต่างกันเนื่องจากกลุ่มมีความแตกต่างกันเท่านั้น การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวนั้นจึงแบ่งข้อมูลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

1) ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Between Groups Sum of Square: SSB) คือการพิจารณาความแปรปรวนจากค่าเฉลี่ยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างจากค่าเฉลี่ยรวม โดยที่

$$SSB = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{x}_i - \bar{x})^2$$

2) ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Within Group Sum of Square: SSE) คือการพิจารณาความแปรปรวนจากค่าเฉลี่ยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มที่ไม่ทราบสาเหตุของความแปรปรวน หรือเรียกว่าค่าความคาดเคลื่อน โดยที่

$$SSE = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x}_i)^2$$

3) ความแปรปรวนรวม (Total Sum of Square: SST) คือการพิจารณาความแปรปรวนจากค่าสังเกตที่แตกต่างจากค่าเฉลี่ยรวม โดยที่

$$SST = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x})^2$$

$$SST = SSB + SSE$$

ตัวสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F ซึ่ง $F = \frac{MSB}{MSE}$ คำนวณได้จากตาราง ANOVA ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 1 ตัวประกอบ (one-way analysis of variance)

ความแปรปรวน	องศาอิสระ	ผลรวมกำลังสอง (SS)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	ค่าสถิติ
ระหว่างกลุ่ม	$k - 1$	SSB	$MSB = \frac{SSB}{k - 1}$	$F = \frac{MSB}{MSE}$
ภายในกลุ่ม	$n - k$	SSE	$MSE = \frac{SSE}{n - k}$	
รวม	$n - 1$	SST		

ค่าวิกฤตคือ $f_{1-\alpha, k-1, n-k}$ ปฏิเสธ H_0 เมื่อค่าสถิติทดสอบ F มากกว่า ค่าวิกฤต

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์วิจัยข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
Std. Error	แทน ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
P-Value	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยแบ่งเป็น 2 วิธีการทางสถิติ ดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา
- 2) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4.1 ผลการศึกษา

4.1.1 ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มประชากร: ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน

1) จำแนกตามสถานะ

ตารางที่ 3 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน (n)	ร้อยละ
บริษัทลูกค้า	10	5.6
สถานะ	จำนวน (n)	ร้อยละ
พนักงานบริษัททรานคอสโมส	10	5.6
ผู้สมัครงาน	160	88.8
รวม	180	100

ตารางที่ 3 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้สมัครงาน มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 บริษัทลูกค้าและพนักงานบริษัททรานคอสโมส มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

2) จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
หญิง	112	62.2
ชาย	68	37.8
รวม	180	100

ตารางที่ 4 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เพศหญิง มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 เพศชาย มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

3) จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 5 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 29 ปี	100	55.6
30 - 39 ปี	73	40.6
40 - 49 ปี	4	2.2
50ปี ขึ้นไป	3	1.6
อายุ	จำนวน (n)	ร้อยละ
รวม	180	100

ตารางที่ 5 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า อายุต่ำกว่า 29 ปี มีจำนวนมากที่สุด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

4) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 6 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (n)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3	1.6
อนุปริญญา/อาชีวศึกษา	50	27.8
ปริญญาตรี	123	68.2
ปริญญาโท	4	2.4
รวม	180	100

ตารางที่ 6 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด 123 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวนน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 7 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

5) จำแนกต่ออาชีพ

อาชีพ	จำนวน (n)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	12	6.7
พนักงานบริษัทเอกชน	74	41.1
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	38	21.1
อื่นๆ	56	31.1
อาชีพ	จำนวน (n)	ร้อยละ
รวม	180	100

ตารางที่ 7 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนมากที่สุด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และระดับนิสิต/นักศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

6) จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 8 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (n)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	12	6.7
15,000 -30,000 บาท	72	40.0
30,001 -50,000 บาท	40	22.2
50,001 บาทขึ้นไป	56	31.1
รวม	180	100

ตารางที่ 8 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า 15,000 -30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และน้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

7) จำแนกตามผู้ที่เคยและไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ตารางที่ 9 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่เคยและไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์	จำนวน (n)	ร้อยละ
เคย	134	74.4
ไม่เคย	46	25.6
กรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์	จำนวน (n)	ร้อยละ
รวม	180	100

ตารางที่ 9 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามผู้ที่เคยและไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 และผู้ที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6

8) จำแนกตามการเคยกรอกหรือเคยพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ตารางที่ 10 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเคยกรอกหรือเคยพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยกรอกหรือเคยพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์	จำนวน (n)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	59	32.8

3 – 5 ครั้ง	55	30.6
5 ครั้งขึ้นไป	30	16.6
ไม่เคยกรอกหรือพบเห็น	36	20.0
เคยกรอกหรือเคยพบเห็น แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์	จำนวน (N)	ร้อยละ
รวม	180	100

ตารางที่ 10 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามการเคยกรอกหรือเคยพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่เคยกรอกหรือพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์น้อยกว่า 3 ครั้ง มีจำนวนมากที่สุด 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และผู้ที่เคยกรอกหรือพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ 5 ครั้งขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

4.1.2 สถิติเชิงพรรณนา

1) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์

ความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นของใบสมัครปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	การแปล ความหมาย
1. ท่านมีความเข้าใจในกระบวนการกรอกใบสมัคร	3.02	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่ารูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลา และ มีความรวดเร็ว	4.12	มาก
3. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลมีความปลอดภัยในการส่งต่อ	3.15	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าข้อมูลทักษะที่ปรากฏในใบสมัครมีความเหมาะสมเพียงพหรือไม่	2.84	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าคำถามที่ปรากฏในใบสมัครมีความเหมาะสมเพียงพหรือไม่	2.90	ปานกลาง

ตารางที่ 11 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบ และประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยของข้อที่ 2. ท่านคิดว่ารูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลา และ มีความรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมที่มาก และข้อที่ 1 3 4 และ 5 มีระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2) แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามเพื่อวัดสมรรถนะที่ควรปรากฏในใบสมัคร

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงาน

ประเด็นที่ปรากฏในใบสมัครงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	การแปล ความหมาย
ด้านความรู้ (Knowledge)		
“ท่านจบการศึกษาในสาขาที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ท่านมาสมัคร”	4.12	มาก
“ท่านมีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่มาสมัครงานหรือไม่”	3.15	ปานกลาง
“ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ท่านสมัครหรือไม่”	2.84	ปานกลาง
“ท่านเคยปฏิบัติในตำแหน่งที่ท่านสมัครมาก่อนหรือไม่”	2.90	ปานกลาง
ด้านทักษะ (Skill)		
“ท่านมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)”	4.12	มาก
“ท่านมีทักษะในการใช้ Computer โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงาน”	3.15	ปานกลาง

ตารางที่ 12 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงาน มีค่าเฉลี่ยของด้านความรู้ (Knowledge) ในข้อคำถาม “ท่านจบการศึกษาในสาขาที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ท่านมาสมัคร” มีระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมที่มาก และด้านทักษะ (Skill) ในข้อคำถาม “ท่านมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)” มีระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมที่มาก เช่นเดียวกัน

3) แบบสอบถามส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์

การใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	การแปล ความหมาย
ด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสโมส		
1. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอ	2.6778	ปานกลาง
2. ภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย	4.1833	มาก
3. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ	2.85	ปานกลาง
ด้านการลงทะเบียน		
1. ขั้นตอนการสมัครงานมีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถทำได้ง่าย	4.0667	มาก
2. ระบบการสมัครงานมีความพร้อมและมีความเสถียร	2.1611	น้อย
3. การอัปโหลดเอกสารสมัครงานสามารถทำได้ง่าย	4.0833	มาก
ด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้แบบฟอร์มสมัครงานแบบออนไลน์		
1. ข้อมูลในการสมัครงานมีความเหมาะสม	2.7333	ปานกลาง
2. ผู้สมัครสามารถกรอกข้อมูลออนไลน์ได้ง่าย	4.1778	มาก
3. การกรอกใบสมัครงานแบบออนไลน์มีความสะดวกมากกว่า การกรอกใบสมัครงานแบบกระดาษ	3.9222	มาก

ตารางที่ 13 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์มีค่าเฉลี่ยของด้านด้านการลงทะเบียน ในข้อ 2. ระบบการสมัครงานมีความพร้อมและมีความเสถียรมีระดับความพึงพอใจในระบบการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ที่น้อย นอกเหนือจากนี้มีระดับความพึงพอใจในระบบการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ที่มาก และปานกลาง

4.1.3 สถิติเชิงพรรณนากรณีผู้ตอบแบบสอบถามเคยกกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ผู้วิจัยเห็นว่าควรแยกดูลักษณะค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยและความพึงพอใจต่อแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทราเวลคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างว่ามีลักษณะอย่างไรในกรณีข้างต้นนี้ผู้วิจัยเลือกวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยกกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

1) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยกกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นของใบสมัครปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	การแปล ความหมาย
1. ท่านมีความเข้าใจในกระบวนการกรอกใบสมัคร	3.01	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่ารูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลา และ มีความรวดเร็ว	4.30	มาก
3. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลมีความปลอดภัยในการส่งต่อ	3.15	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าข้อมูลทักษะที่ปรากฏในใบสมัครมีความเหมาะสมเพียงพหรือไม่	2.86	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าคำถามที่ปรากฏในใบสมัครมีความเหมาะสมเพียงพหรือไม่	2.87	ปานกลาง

ตารางที่ 14 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยของข้อที่ 2. ท่านคิดว่ารูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลา และ มีความรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมที่มาก และข้อที่ 1 3 4 และ 5 มีระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2) แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามเพื่อวัดสมรรถนะที่

ควรปรากฏในใบสมัคร

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ประเด็นที่ปรากฏในใบสมัครงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	การแปล ความหมาย
ด้านความรู้ (Knowledge)		
“ท่านจบการศึกษาในสาขาที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ท่านมาสมัคร”	4.20	มาก
“ท่านมีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่มาสมัครงานหรือไม่”	3.11	ปานกลาง
“ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ท่านสมัครหรือไม่”	3.34	ปานกลาง
“ท่านเคยปฏิบัติในตำแหน่งที่ท่านสมัครมาก่อนหรือไม่”	3.29	ปานกลาง
ด้านทักษะ (Skill)		
“ท่านมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)”	4.31	มาก
“ท่านมีทักษะในการใช้ Computer โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงาน”	3.12	ปานกลาง

ตารางที่ 15 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจในความเหมาะสมในทุกหัวข้ออยู่ในระดับปานกลาง

3) แบบสอบถามส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงาน รูปแบบออนไลน์

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

การใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	การแปล ความหมาย
ด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสโมส		
1. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอ	2.6269	ปานกลาง
2. ภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย	4.2537	มาก
3. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ	2.8806	ปานกลาง
ด้านการลงทะเบียน		
1. ขั้นตอนการสมัครงานมีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถทำได้ง่าย	4.1642	มาก
2. ระบบการสมัครงานมีความพร้อมและมีความเสถียร	2.1343	น้อย
3. การอัปเดตเอกสารสมัครงานสามารถทำได้ง่าย	4.1269	มาก
ด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้แบบฟอร์มสมัครงานแบบออนไลน์		
1. ข้อมูลในการสมัครงานมีความเหมาะสม	2.7313	ปานกลาง
2. ผู้สมัครสามารถกรอกข้อมูลออนไลน์ได้ง่าย	4.2537	มาก
3. การกรอกใบสมัครงานแบบออนไลน์มีความสะดวกมากกว่า การกรอกใบสมัครงานแบบกระดาษ	4.0299	มาก

ตารางที่ 16 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ ในด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสโมสมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ในส่วนด้านการลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมาก ซึ่งหัวข้อระบบการสมัครงานมีความพร้อม

และมีความเสถียรที่อยู่ในด้านการลงทะเบียนที่มีค่าเฉลี่ยน้อย และในส่วนด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก

4.1.4 สถิติเชิงพรรณนากรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ผู้วิจัยเห็นว่าควรแยกดูลักษณะค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยและความพึงพอใจต่อแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทราเวลคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างว่ามีลักษณะอย่างไร ในกรณีข้างต้นนี้ผู้วิจัยเลือกวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

1) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นของใบสมัครปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	การแปลความหมาย
1. ท่านมีความเข้าใจในกระบวนการกรอกใบสมัคร	3.02	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่ารูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลา และ มีความรวดเร็ว	2.78	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลมีความปลอดภัยในการส่งต่อ	3.15	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าข้อมูลทักษะที่ปรากฏในใบสมัครมีความเหมาะสมเพียงพหรือไม่	2.80	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าคำถามที่ปรากฏในใบสมัครมีความเหมาะสมเพียงพหรือไม่	2.98	ปานกลาง

ตารางที่ 17 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจในความเหมาะสมในทุกหัวข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2) แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามเพื่อวัดสมรรถนะที่

ควรปรากฏในใบสมัคร

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

ประเด็นที่ปรากฏในใบสมัครงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	การแปลความหมาย
ด้านความรู้ (Knowledge)		
“ท่านจบการศึกษาในสาขาที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ท่านมาสมัคร”	3.22	ปานกลาง
“ท่านมีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่มาสมัครงานหรือไม่”	3.13	ปานกลาง
“ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ท่านสมัครหรือไม่”	3.30	ปานกลาง
“ท่านเคยปฏิบัติในตำแหน่งที่ท่านสมัครมาก่อนหรือไม่”	3.30	ปานกลาง
ด้านทักษะ (Skill)		
“ท่านมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)”	2.87	ปานกลาง
“ท่านมีทักษะในการใช้ Computer โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงาน”	3.13	ปานกลาง

ตารางที่ 18 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของประเด็นที่ควรปรากฏในใบสมัครงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมในทุกหัวข้ออยู่ในระดับปานกลาง

3) แบบสอบถามส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์

การใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	การแปล ความหมาย
ด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสโมส		
1. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอ	2.6269	ปานกลาง
2. ภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย	4.2537	มาก
3. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ	2.8806	ปานกลาง
ด้านการลงทะเบียน		
1. ขั้นตอนการสมัครงานมีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถทำได้ง่าย	4.1642	มาก
2. ระบบการสมัครงานมีความพร้อมและมีความเสถียร	2.6343	ปานกลาง
3. การอัปโหลดเอกสารสมัครงานสามารถทำได้ง่าย	4.1269	มาก
ด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการที่ใช้แบบฟอร์มสมัครงานแบบออนไลน์		
1. ข้อมูลในการสมัครงานมีความเหมาะสม	2.7313	ปานกลาง
2. ผู้สมัครสามารถกรอกข้อมูลออนไลน์ได้ง่าย	4.2537	มาก
3. การกรอกใบสมัครงานแบบออนไลน์มีความสะดวกมากกว่า การกรอกใบสมัครงานแบบกระดาษ	4.0299	มาก

ตารางที่ 19 พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจของการใช้แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ ในด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสโมสมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ในส่วนด้านการลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก และในส่วนด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการที่ใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก

4.1.5 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

1) ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์

1.1) สมมติฐานการทดสอบและผลการทดสอบ

ANOVA

ตารางที่ 20 ตารางสถิติความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอ	Between Groups	2.887	3	.962	.617	.605
	Within Groups	274.424	176	1.559		
	Total	277.311	179			
ภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย	Between Groups	.570	3	.190	.278	.841
	Within Groups	120.380	176	.684		
	Total	120.950	179			
ข้อมูลที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ	Between Groups	6.879	3	2.293	1.834	.143
	Within Groups	220.071	176	1.250		
	Total	226.950	179			

สมมติฐานด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอ

H_0 : ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์

H_1 : ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่เมื่อแยกตามช่องทางทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์

จากสมมติฐานข้างต้นและจากตาราง ANOVA จะพบว่า P-value เท่ากับ 0.605 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่าความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานด้านข้อมูลภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย

H_0 : ความพึงพอใจด้านข้อมูลภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่ายไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์

H_1 : ความพึงพอใจด้านข้อมูลภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่ายแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่เมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์

จากสมมติฐานข้างต้นและจากตาราง ANOVA จะพบว่า P-value เท่ากับ 0.841 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่าความพึงพอใจด้านข้อมูลภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่ายไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานด้านข้อมูลที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ

H_0 : ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์

H_1 : ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่เมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์

จากสมมติฐานข้างต้นและจากตาราง ANOVA จะพบว่า P-value เท่ากับ 0.143 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่าความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่างๆ

ตารางที่ 21 ตารางสถิติคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ
แบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์ Multiple Comparison(LSD)

Multiple Comparison (LSD)		Mean	95% Confidence Interval for Mean	
			Lower Bound	Upper Bound
ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ มีความเพียงพอ	หนังสือพิมพ์ / วารสาร / นิตยสาร	2.9167	2.5013	3.3320
	เว็บไซต์สมัครงาน	2.6818	2.3122	3.0514
	สื่อสังคมออนไลน์	2.5690	2.2382	2.8998
	เพื่อนแนะนำ	2.6190	2.2180	3.0201
	รวม	2.6778	2.4947	2.8608
ภาษาที่ใช้ในการ ประชาสัมพันธ์เข้าใจ ได้ง่าย	หนังสือพิมพ์ / วารสาร / นิตยสาร	4.2222	3.9294	4.5151
	เว็บไซต์สมัครงาน	4.2045	3.9629	4.4462
	สื่อสังคมออนไลน์	4.1034	3.8637	4.3432
	เพื่อนแนะนำ	4.2381	4.0225	4.4537
	รวม	4.1833	4.0624	4.3042

Multiple Comparison (LSD)		Mean	95% Confidence Interval for Mean	
			Lower Bound	Upper Bound
ข้อมูลที่ใช้ใน ประชาสัมพันธ์มีความ น่าเชื่อถือ	หนังสือพิมพ์ / วารสาร / นิตยสาร	2.8333	2.4762	3.1905
	เว็บไซต์สมัครงาน	3.1364	2.7737	3.4990
	สื่อสังคมออนไลน์	2.8448	2.5420	3.1476
	เพื่อนแนะนำ	2.5714	2.2476	2.8953
	รวม	2.8500	2.6844	3.0156

จากคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านต่างๆจะเห็นได้ว่าในด้านภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์คะแนนค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.1833 อยู่ในเกณฑ์ที่ดีจึงไม่จำเป็นต้องแก้ไขพัฒนาอะไรเพิ่มเติม ส่วนคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอและด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.6778 และ 2.8500 ตามลำดับ ซึ่งยังมีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ในครั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ในยุคปัจจุบันนี้เทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างไม่มีขีดจำกัด ซึ่งทำให้รูปแบบองค์กรในหลายๆ องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยียุคปัจจุบันให้มากที่สุด ซึ่งบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ก็เป็นหนึ่งในนั้น โดยหนึ่งในเทคโนโลยีที่ทางบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ระบบขึ้นมาได้แก่ การสมัครงานผ่านระบบออนไลน์ โดยทางบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ได้พัฒนารูปแบบการสมัครงานขึ้นมาใหม่ปรับเปลี่ยนจากการสมัครงานโดยการกรอกแบบฟอร์ม โดยใช้กระดาษ มาเป็นการสมัครงานออนไลน์โดยใช้เพียงแค่อินเทอร์เน็ตและเครื่องมือทางเทคโนโลยี อย่างเช่น คอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเท่านั้น และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้ทันสมัยและสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และประหยัดงบประมาณในการดำเนินการต่างๆ มากขึ้นนั้นก็ย่อมมีผลกระทบตามมา ซึ่งเหตุผลในข้างต้นนี้จึงทำให้เกิดการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด ขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด
- 2) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของ บริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี McClelland (1973) โมเดลภูเขาน้ำแข็ง ที่ได้เปรียบเทียบความหมายสมรรถนะโดยอธิบายบุคคลิกคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง โดยส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้นเป็นส่วนที่สังเกตเห็นและวัดได้ง่าย เช่น ความรู้ และทักษะที่เรียนมา แต่ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่มีมากกว่า สังเกตและวัดได้ยากกว่า เช่น อุปนิสัย แรงจูงใจ ซึ่งได้นำมาศึกษาค้นคว้าหาคำตอบ

ในงานวิจัยเพื่อหาผลสรุปตามวัตถุประสงค์งานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทฤษฎีทางสถิติที่เกี่ยวข้องนั้นประกอบไปด้วยสถิติพื้นฐาน สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 180 คน ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างประชากรมาเข้ากระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรม (Statistics Package for Social Sciences : SPSS)

5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยหาแนวทางในการพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสมอส (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) สถานะ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้สมัครงาน มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 บริษัทลูกค้าและพนักงานบริษัททรานคอสมอส มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

2) เพศ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เพศหญิง มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 เพศชาย มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

3) อายุ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า อายุต่ำกว่า 29 ปี มีจำนวนมากที่สุด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

4) ระดับการศึกษา พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด 123 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวนน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

5) อาชีพ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนมากที่สุด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และระดับนิสิต/นักศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

6) รายได้ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า 15,000 -30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และน้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

7) ผู้ที่เคยและไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามผู้ที่เคยและไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 และผู้ที่ไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6

8) ผู้ที่เคยกรอกหรือเคยพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เมื่อจำแนกตามการเคยกรอกหรือเคยพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่เคยกรอกหรือพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์น้อยกว่า 3 ครั้ง มีจำนวนมากที่สุด 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และผู้ที่เคยกรอกหรือพบเห็นแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ 5 ครั้งขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

5.1.2 ความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ พบว่าทั้ง 5 หัวข้อ

- 1) ความเข้าใจในกระบวนการกรอกใบสมัคร
- 2) รูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลาและ มีความรวดเร็ว
- 3) ความปลอดภัยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) ความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูลทักษะที่ปรากฏในใบสมัคร
- 5) ความเหมาะสมเพียงพอของคำถามที่ปรากฏในใบสมัคร

พบว่าค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางและมาก

5.1.3 ความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามเพื่อวัดสมรรถนะที่ควรปรากฏในใบสมัครงาน ในด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ในส่วนของด้านทักษะ (Skill) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มาก และมากที่สุด

5.1.4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ ในด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสโมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ในส่วนด้านการลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมาก ซึ่งหัวข้อระบบการสมัครงานมีความพร้อมและมีความเสถียรที่อยู่ในด้านการลงทะเบียนที่มีค่าน้อย และในส่วนด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อแยกตามช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์พบว่าช่องทางการทราบข่าวสมัครงานออนไลน์ทุกช่องทางมีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์ทุกด้านไม่แตกต่างกัน หรือมีความคิดเห็นและความพึงพอใจที่ตรงกัน และพบว่าผลของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านภาษาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ส่วนในด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความเพียงพอและด้านข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือยังมีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

5.1.6 ความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์กรณีผู้ตอบแบบสอบถามเคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ พบว่าทั้ง 5 หัวข้อ

- 1) ความเข้าใจในกระบวนการกรอกใบสมัคร
- 2) รูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลาและ มีความรวดเร็ว
- 3) ความปลอดภัยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) ความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูลทักษะที่ปรากฏในใบสมัคร
- 5) ความเหมาะสมเพียงพอของคำถามที่ปรากฏในใบสมัคร

ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางและมาก

5.1.7 ความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามเพื่อวัดสมรรถนะที่ควรปรากฏในใบสมัครงานกรณีผู้ตอบแบบสอบถามเคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ ในด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ในส่วนของด้านทักษะ (Skill) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มาก

5.1.8 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์กรณีผู้ตอบแบบสอบถามเคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ ในด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสมอสมี่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ในส่วนด้านการลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมาก ซึ่งหัวข้อระบบการสมัครงานมีความพร้อมและมีความเสถียรที่อยู่ในด้านการลงทะเบียนที่มีค่าน้อย และในส่วนด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก

5.1.9 ความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ พบว่าทั้ง 5 หัวข้อ

- 1) ความเข้าใจในกระบวนการกรอกใบสมัคร
- 2) รูปแบบสมัครงานช่วยลดเวลาและ มีความรวดเร็ว
- 3) ความปลอดภัยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) ความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูลทักษะที่ปรากฏในใบสมัคร
- 5) ความเหมาะสมเพียงพอของคำถามที่ปรากฏในใบสมัคร

ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในความเหมาะสมของรูปแบบและประเด็นในใบสมัครงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.10 ความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามเพื่อวัดสมรรถนะที่ควรปรากฏในใบสมัครงานกรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ ในด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของด้านทักษะ (Skill) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.11 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยกรอกแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ ในด้านการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานของบริษัททรานคอสมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ในส่วนด้านการลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก และในส่วนด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อการใช้แบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมาก

5.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำวิจัย

การศึกษาและวิจัยในเรื่องการพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอส (ไทยแลนด์) จำกัด มีข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำวิจัยค่อนข้างเยอะ ในที่นี้ข้อจำกัดที่ผู้วิจัยเจอได้แก่สภาวะการระบาดของโรค Covid-19 ซึ่งส่งผลให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย จากการระบาดในครั้งนี้ส่งผลให้ผู้วิจัยไม่สามารถออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างสะดวกสบาย และเนื่องจากการเก็บข้อมูลนั้นต้องอาศัยความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงมีอุปสรรคในการไปพบเจอผู้ตอบแบบสอบถามและอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ถูกต้องในการตอบแบบสอบถามในแต่ละหัวข้อและส่วนได้อย่างลำบาก ทั้งนี้ทั้งนั้นยังมีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในด้านอื่นๆอีกซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดจากสภาวะการระบาดของโรค Covid-19 ทั้งสิ้น

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่องการพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอส (ไทยแลนด์) จำกัด การสรุปผลการศึกษาทางสถิติของหัวข้อการศึกษาเพื่อพัฒนาแบบฟอร์มสมัครงานออนไลน์ของบริษัท ทรานคอส (ไทยแลนด์) จำกัดนั้น ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา และนำไปสู่ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในส่วนของระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์

1) ด้านของระบบการสมัครงานมีความพร้อมและมีความเสถียร ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขระบบให้เกิดความพร้อมและความเสถียรมากขึ้นกว่าเดิมจากองค์กรหรือ ณ ที่นี้คือ

บริษัท ทรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งหลังจากการศึกษาและวิเคราะห์ทางสถิตินี้ผู้วิจัยเห็นชอบว่า ควรมีการจัดตั้งทีมจากพนักงานเก่าภายในองค์กรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ หรือรับพนักงานใหม่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อเข้ามาพัฒนาระบบการสมัครงานรูปแบบออนไลน์ให้เกิดความพร้อมและความเสถียรมากขึ้นมากกว่า และควบคุมพัฒนาดูแลระบบสืบต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในส่วนระบบแบบฟอร์มสมัครงานรูปแบบออนไลน์ด้านการประชาสัมพันธ์

1) ด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์การสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของ บริษัท ทรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด ควรมีการปรับให้มีความละเอียดและชัดเจนของข้อความมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นชอบให้ทางทีมพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ทรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด คิดค้นโปรเจกใหม่ขึ้นมาเพื่อพัฒนาในด้านข้อความที่เขียนผ่านการสมัครงานในรูปแบบต่างๆ ให้ชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้นกว่าเดิม

2) ด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์การสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของ บริษัท ทรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด ควรพัฒนารูปแบบของการรับสมัครงานให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยเห็นชอบให้ทางทีมพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ทรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด จัดตั้งการประชุมเพื่อร่วมงานกับทีมการตลาดและทีมกฎหมายของบริษัททรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อปรึกษาหารือและช่วยกันออกความคิดเห็นกันในเรื่องการจัดทำข้อมูลการประชาสัมพันธ์ให้มีความเชื่อถือและน่าสนใจมากขึ้น เพื่อทำให้ความคิดเห็นของผู้ที่ใช้งานระบบการสมัครงานรูปแบบออนไลน์ของบริษัท ทรานคอสโมส (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นไปในทางบวกมากขึ้น

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์ฐานข้อมูลออนไลน์

ปาริฉัตร หิรัญสาย. (2559). สมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม
ในองค์กร บริบทธนาคารพาณิชย์ไทย. สถานที่พิมพ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการ
บริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สืบค้นจาก
ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5823030027_5589_6324.pdf

วิทยานิพนธ์แบบรูปเล่ม

ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน, การศึกษาเรื่องปัจจัยของการสรรหาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์
Key Success Factors of E-Recruitment (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, 2558.)

นางสาวพัชราภา โพธิ์อ่อน, การศึกษาเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการ
สรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก (ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.)

Khalil Ghazzawi and Abeer Accoume, Critical Success Factors of the E-Recruitment
System (Journal of Human Resources Management and Labor Studies June
2014)

John D. Sagapsapan และ Lemuel R. Campiseño, Deepak Ramchandara Lad, Soumitra
S. Das (E-Recruitment Process with Use of Business Process Modeling, 2017.)

Feza Tabassum Azmi, Strategic Human Resource Management Text and Cases
(Cambridge University Press 2019)

พัฒน์ อินทรภักดี, สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR
ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562)

จตุรงค์ นภาพร, การสรรหาคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (คณะพychศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561)

Lakshmi S.L, E-RECRUITMENT: A BOOM TO THE ORGANIZATIONS IN THE COMPETITIVE
WORLD (IOSR Journal of Business and Management, 2015)

Deepak Ramchandara Lad and Soumitra S. Das, E-Recruitment Process With Use Of
Business Process Modeling (International Research Journal of Engineering and
Technology, 2017)

Website

Lucid Content Team. How to Streamline the Application Process and Hire the Best Candidates. สืบค้น 3 มิถุนายน 2564, สืบค้นจาก <https://www.lucidchart.com/blog/how-to-streamline-the-job-application-process>

Book

R Wayne Mondy and Joseph J. Martocchio, Human Resource Management. Page 25-28 Global Edition.



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	Supitcha Simapun
วัน เดือน ปี เกิด	15 April 1994
สถานที่เกิด	Bangkok
ที่อยู่ปัจจุบัน	1/173 Rama2 Bangmod



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY