



สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต
ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า
กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด
THE COMPETENCY FOR STAFF IN PRODUCTION DEPARTMENT
OF ELECTRICAL WIRE INDUSTRIAL
A CASE STUDY THAI-YAZAKI ELECTRIC WIRE CO.,LTD.

ศตวรรษ กล่ำดิษฐ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต
ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า
กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

ศตวรรษ กล่ำดิษฐ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

THE COMPETENCY FOR STAFF IN PRODUCTION DEPARTMENT
OF ELECTRICAL WIRE INDUSTRIAL
A CASE STUDY THAI-YAZAKI ELECTRIC WIRE CO.,LTD.

SATTAWAT KLUMDIT

AN INDEPENDENT SYUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE MASTER DEGREE
OF BUSINESS ADMINISTRATION
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP
ACDEMIC YEAR 2017
COPYRIGHT OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP

หัวข้อวิทยานิพนธ์

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต
ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท
สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

โดย

ศตวรรษ กล้าดิษฐ์

สาขา

-

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ

คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์
นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ)

..... กรรมการ
(ดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ)

Independent study	The Competency for Staff in production department of electrical wire industrial A case study Thai-Yazaki electric wire co., ltd.
Author	Mr.Sattawat Klumdit
Major	-
Advisor	Dr.Cherngchai Suwannakoot

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology
krungthep approved this Independent study as partial fulfillment of the requirements
for the master degree of Business Administration.

.....Dean of Faculty of Business Administration
(Assistant Professor Dr. Kingkaew Eiamchalam)

Examination Committee

..... Examination Committee Chairperson
(Assistant Professor Dr.Thanawan SangSuwan)

.....Committee
(Dr.Somsak Butsakorn)

.....Committee and Advisor
(Dr.Cherngchai Suwannakoot)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือจากท่านอาจารย์ ดร.เชิงชาย สุวรรณภูฏ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าคอยให้การช่วยเหลือแนะนำให้คำปรึกษาตลอดจน การแนะนำแนวทางในการดำเนินการศึกษา การติดตามความก้าวหน้า และการแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยมีความซาบซึ้ง ในพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมนักกรุงเทพมหานคร วิทยาเขตบพิตรพิมุข ที่ได้ให้การถ่ายทอดประสิทธิประสาทวิชาความรู้จนเกิด ผลสำเร็จ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือเสมอมา

ขอขอบพระคุณบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาศาภิ จำกัด ที่เปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาและ สนับสนุนการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายผลิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามของการวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงเพื่อนๆ พนักงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี มาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ต้องขอขอบพระคุณ คุณแม่สมจิต สุทธิศิริ ผู้ที่เป็นขวัญและกำลังใจคอยสนับสนุน การศึกษามาโดยตลอด รวมถึงขอบคุณตัวผู้วิจัยเองที่ได้ใช้ความเพียรพยายามตั้งใจศึกษาหาความรู้ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มาได้ทุกประการจนประสบความสำเร็จสมตามที่ตั้งใจไว้

ศตวรรษ กล่ำดิษฐ์

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตใน อุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า
โดย	กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด
สาขาวิชา	นายศตวรรษ กล้าดิษฐ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	-
ปีการศึกษา	อาจารย์ ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด

การศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขาวัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 209 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามปลายปิด การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบสมมติฐาน (t-test) ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด อยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อทำการพิจารณาในสมรรถนะแต่ละด้านพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมาคือด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน สุดท้ายคือด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลปานกลาง และทำการพิจารณาหัวข้อของสมรรถนะที่ส่งผลมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่าหัวข้อที่ส่งผลมากที่สุดในด้านของความรู้คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ในด้านของทักษะคือ มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในด้านของทัศนคติคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ สุดท้ายในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์คือ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองสูง

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คำสำคัญ สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาสากิ จำกัด



Independent study	The Competency for Staff in production department of electrical wire industrial A case study Thai-Yazaki electric wire co., ltd.
Author	Mr.Sattawat Klumdit
Major	-
Advisor	Dr.Cherngchai Suwannakoot
Academic Year	2017

Abstract

The objective of this study were to study (1) Study the Competency for Staff in production department of electrical wire industrial a case study Thai-Yazaki electric wire co., ltd. (2) To compare the series of the Competency for Staff in production department of electrical wire industrial a case study Thai-Yazaki electric wire co., ltd.

This study was using samples 209 staff from Thai-Yazaki Electrician Co., Ltd., Phra Pradaeng factory, Wat Khae factory and Suvarnabhumi factory. The statistical analysis used a computer program were percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing t-test, one-way ANOVA,

The results of the study show that the overall the competency for Staff in production department of electrical wire industrial a case study Thai-Yazaki electric wire co., ltd. was a high level, when considering each competency was found that the effect on competency most is skill second is the knowledge and personal attributes the effect on competency high level is the equivalent the last is attitude the effect on competency level moderate, and considering the subject of each competency was found that the effect on competency most was the knowledge “the use tools or equipment to work very well” in the skill “have to problem solving skills quickly and accurately” in the attitude “have thinking improving competency yourself higher always” the last is personal attributes “have honest fair and high responsible”.

when considering compare competency for staff in production department of electrical wire industrial a case study Thai-Yazaki electric wire co., ltd. by analyze personal information such as sex, age, educational level, work experience, average income and marital status, was found that all subjects had opinions on the level of competency and effect for working not different at the level 0.5.

คำสำคัญ Competency affect for working, Production Staff, Thai-Yazaki electric wire co., ltd.



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
Abstract	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 สมมุติฐานและกรอบแนวคิดของการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดของการวิจัย	7
2.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ	7
2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ	9
2.3 ประเภทของสมรรถนะ	15
2.4 ความสำคัญของสมรรถนะ	18
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยะลา จำกัด	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	27
3.1 กำหนดประชากรและประชากรกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.5 ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.2 การวิเคราะห์สมรรถนะที่ส่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด	37
4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางด้าน สมรรถนะของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
5.1 วิธีการดำเนินการวิจัย	46
5.2 สรุปผลการวิจัย	47
5.3 อภิปรายผลการวิจัย	49
5.4 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำการค้นคว้าอิสระ	58
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	61
ภาคผนวก ค แบบประเมินความเหมาะสม (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ	66
ประวัติผู้จัดทำ	70

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางจำนวนพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด	27
ตารางที่ 3.2 ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครื่อและมอร์แกน	28
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านเพศ	33
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ	34
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษา	34
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุการทำงาน	35
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	35
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านสถานภาพสมรส	36
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านความรู้จำแนกเป็นรายข้อ	37
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทักษะจำแนกเป็นรายข้อ	38
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทัศนคติจำแนกเป็นรายข้อ	39
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านคุณลักษณะพึงประสงค์จำแนกเป็นรายข้อ	40
ตารางที่ 4.11 ภาพรวมของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด	41
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามอายุงาน	44
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย- ยาซากิ จำกัด จำแนกตามสถานะภาพสมรส	45
---	----



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ผลต่างของประสิทธิภาพการผลิตเทียบกับระดับประสิทธิภาพสูงสุด	2
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	5
ภาพที่ 2.1 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจาก ความรู้ ทักษะ เจตคติ	9
ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	32



บทที่ 1

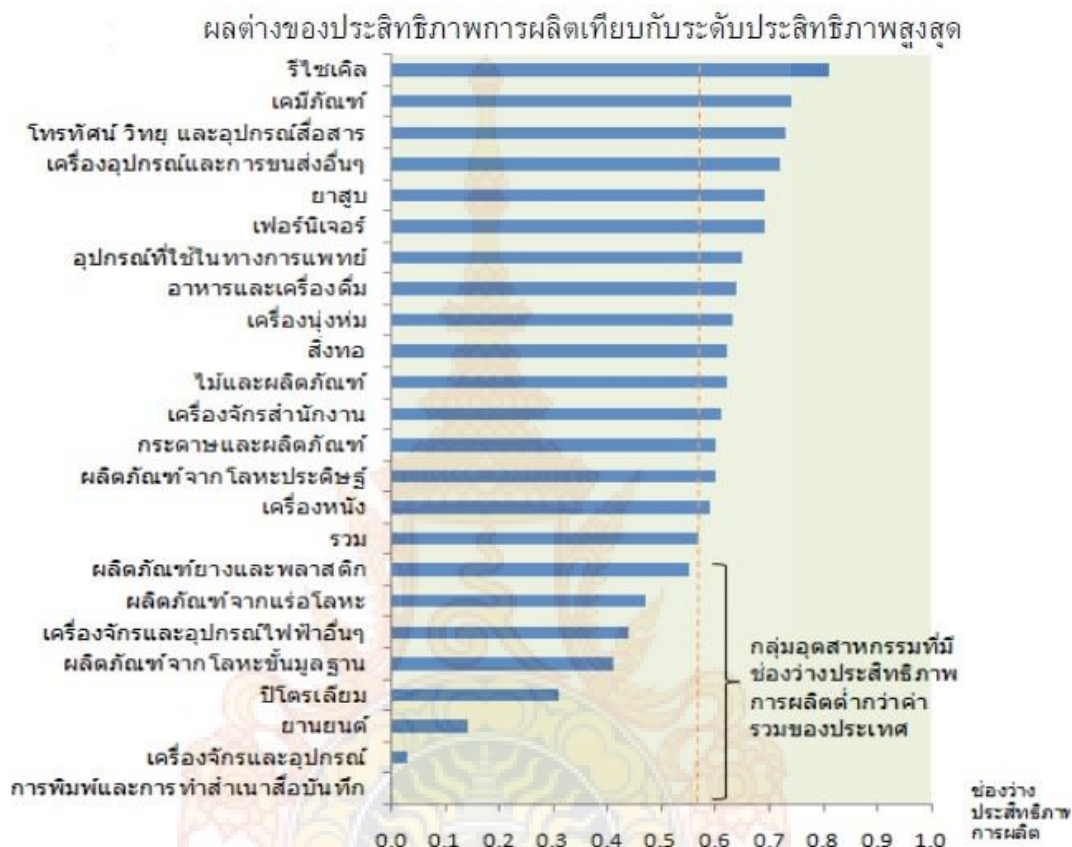
บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การที่ประเทศไทยเข้าสู่ระบบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community : AEC) ในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันในเชิงธุรกิจสูงมากยิ่งขึ้นทั้งภายใน และนอกประเทศ มีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นเช่นเดียวกันกับธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตที่มีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้นเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันทางด้านคุณภาพ (Quality competition) การแข่งขันทางด้านราคา (Price competition) และการแข่งขันทางการส่งมอบสินค้า (Delivery competition) ในการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้ประกอบการต้องกลับไปทบทวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, ออนไลน์, 2558) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ผู้ประกอบการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ธุรกิจสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็ว และการอยู่รอดขององค์กรรวมถึงการรักษาระดับของจำนวนพนักงานให้คงอยู่ต่อไปในอนาคต การที่จะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันต้องคำนึงถึงสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคลากรในองค์กรถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดขององค์กร (มท.พระนคร, ออนไลน์, 2559)

ในอุตสาหกรรมผลิตภายในประเทศไทยส่วนใหญ่มุ่งพัฒนาทางด้านการผลิต มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง การลงทุนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และอาศัยด้านกายภาพจำนวนมากแต่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการผลิตยังไม่อยู่ในระดับที่สูงกว่าคู่แข่งในระดับภูมิภาคอาเซียน (MM Thailand : ออนไลน์, 2559) ซึ่งจากข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรมไทย โดยใช้ข้อมูลระดับมหภาคมาทำการวิเคราะห์ และทำการเปรียบเทียบอุตสาหกรรมภายในกับอุตสาหกรรมต่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนพบว่าภาพรวมอุตสาหกรรมโดยทั่วไปของประเทศไทย ยกเว้นสาขาอุตสาหกรรมเหมืองแร่มีประสิทธิภาพการผลิตที่ค่อนข้างต่ำ เมื่อวิเคราะห์ลึกลงไปในรายอุตสาหกรรมการผลิตพบว่ามีเพียง 8 สาขาอุตสาหกรรมการผลิตที่มีผลต่างของประสิทธิภาพการผลิตเปรียบเทียบกับระดับประสิทธิภาพการผลิตสูงสุดต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยอุตสาหกรรมไทยในภาพรวม ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติกผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ อุตสาหกรรมเครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นๆ ผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะขั้นมูลฐาน อุตสาหกรรมปิโตรเลียม อุตสาหกรรมยานยนต์ เครื่องจักรและอุปกรณ์อื่นๆ อุตสาหกรรมการพิมพ์ และการทำสำเนาสื่อบันทึก ทั้งนี้หากดูการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการผลิตรายอุตสาหกรรมการของทุกประเทศจะพบว่า

ประเทศไทยนั้นมีอุตสาหกรรมการผลิตที่มีประสิทธิภาพการผลิตสูงกว่าค่ากลางเป็นจำนวนที่น้อยกว่าประเทศสิงคโปร์แต่มีจำนวนมากกว่าประเทศฟิลิปปินส์เนื่องจากปัจจัยหลายด้านทั้งในด้านแรงงาน การเมือง เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม (นักนณริฏ พิศลยบุตร และภาณุทัต สัชณะไชย, 2555 หน้า 37)



ภาพที่ 1.1 ผลต่างของประสิทธิภาพการผลิตเทียบกับระดับประสิทธิภาพสูงสุด

ที่มา : นักนณริฏ พิศลยบุตร และภาณุทัต สัชณะไชย, 2555.

จากข้อมูลผลต่างของประสิทธิภาพพบว่าในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพการผลิตค่อนข้างต่ำ และได้รับผลกระทบจากสถานะปัญหาทางเศรษฐกิจจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ และแก้ไขความสูญเสียที่เกิดขึ้น และจากการวิเคราะห์ปัญหาของโรงงานตัวอย่างพบว่า ความสูญเสียซึ่งอยู่ในรูปของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตมีสาเหตุเนื่องจากคนงาน เช่นพนักงานได้รับการฝึกอบรมความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ไม่เหมาะสม และไม่เพียงพอโดย (ทิพยาภรณ์ หันกิตติกุล, 2544)

ในด้านการศึกษาข้อมูลความสำเร็จจากหลายองค์กร พบว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นมาจากบุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในการ

ปฏิบัติงานโดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะในระดับสูงเพื่อร่วมกันนำพาให้องค์กรไปสู่การประสบความสำเร็จ (นายชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์, 2552 หน้า 3) ในส่วนของสมรรถนะในการทำงานนั้นจะประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (Knowledge, Skills, Personal Attribute) ของบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ซึ่งความรู้ (Knowledge) เป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ถ้าไม่มีความรู้ พนักงานก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้มักจะได้จากการศึกษาอบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีความรู้หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ อย่างมาก ส่วนของทักษะ (Skills) จะเป็นความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ถ้าไม่มีทักษะแล้วก็ยากที่จะทำให้พนักงานทำงานให้มีผลงานออกมาดี และตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทักษะนี้มักจะได้มาจากการฝึกฝน หรือกระทำซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่องจนทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) นั้นจะเป็นคุณลักษณะ ความคิด ทศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจและความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัว และเปลี่ยนแปลงได้ไม่ถาวรนักคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่หรือไม่ตรงตำแหน่งมักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน และทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย (มทร.พระนคร, ออนไลน์, 2560)

การที่จะพัฒนาพนักงานฝ่ายผลิตให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสมรรถนะเหล่านั้นประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ทศนคติ และคุณลักษณะพึงประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และให้พนักงานฝ่ายผลิตมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ควรจะมี จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าที่สำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะบางอย่างที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตนั้นสูงกว่าคู่แข่ง และส่งผลให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในระดับสากลได้ ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้าจึงสนใจที่จะทำการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อสามารถส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตนั้นมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นจึงต้องทำการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของบริษัทต่อไป

การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยใช้กรณีศึกษาของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะชาภิ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทจัดตั้งขึ้นภายในประเทศไทยดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า และที่สำคัญทางบริษัทได้ให้ความสำคัญอย่างมากกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนเพราะบุคลากรนั้นเป็นถือว่าทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดของบริษัท ซึ่งที่ผ่านมาทางบริษัทได้ทำการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานมาโดยตลอดไม่ว่าจะเป็น การจัดการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาต่างๆ ทั้งในและนอกบริษัท แต่สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตยังไม่เพิ่มมาก

ขึ้นเท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการที่พนักงานฝ่ายผลิตได้รับการอบรมพัฒนามานั้น ไม่เพียงพอหรือไม่ตรงกับหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ และอาจจะมาจากการที่บริษัทไม่ทราบถึง สมรรถนะในด้านใดบ้างที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความต้องการที่จะพัฒนาเพื่อให้มีสมรรถนะที่ควรจะมี ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะชาเกี จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทสายไฟฟ้า ไทย - ยะชาเกี จำกัด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางด้านสมรรถนะ ของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะชาเกี จำกัด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรม การผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยะชาเกี จำกัด โดยประกอบไปด้วยสมรรถนะ 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้
2. สมรรถนะด้านทักษะ
3. สมรรถนะด้านทัศนคติ
4. สมรรถนะด้านคุณลักษณะพึงประสงค์

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยะชาเกี จำกัด สาขาพระประแดง จำนวน 131 คน สาขาวัดแค จำนวน 36 คน และ สาขาสุพรรณภูมิ จำนวน 42 คน รวมทั้งหมด 209 คน

ตัวแปรที่ทำการศึกษาได้แก่ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และสมรรถนะที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์

1.3.3 ระยะเวลาในการวิจัย

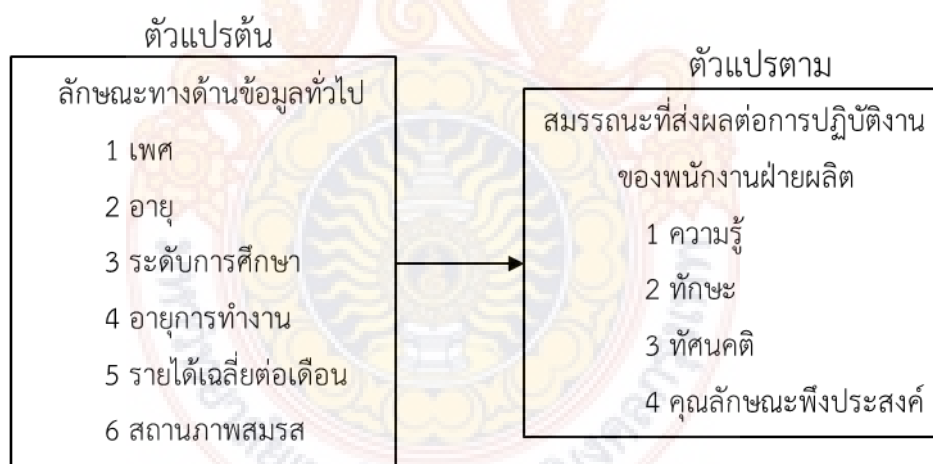
การศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรม
การผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาคากิ จำกัด จะเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือน
มิถุนายน – ธันวาคม 2560

1.4 สมมุติฐานและกรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัยมาจากการทบทวนวรรณกรรม บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะทางด้านข้อมูลทั่วไปของประชากร
กลุ่มตัวอย่าง และลักษณะทางด้านสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านความรู้
2) สมรรถนะด้านทักษะ 3) สมรรถนะด้านทัศนคติ 4) สมรรถนะด้านคุณลักษณะพึงประสงค์

1.4.1 การกำหนดสมมุติฐานคือ ลักษณะข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับสมรรถนะต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
ของพนักงานฝ่ายผลิตไว้ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบข้อมูลของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

1.5.2 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

1.5.3 สามารถใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายผลิตต่อไปได้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 พนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายผลิตของบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขาวัดแค สาขาสุวรรณภูมิ

1.6.2 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมี คุณลักษณะพึงประสงค์ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ด้านดังนี้

1.6.2.1 ด้านความรู้ คือความรู้เกี่ยวกับนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร ความรู้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรู้ในงานนอกเหนือจากที่ตนเองปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ หรือเครื่องจักรในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการในการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่รับผิดชอบ

1.6.2.2 ด้านทักษะ คือการได้รับความรู้จนเกิดความชำนาญทำให้เกิดความ คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำความรู้มาทำการวิเคราะห์งานรวมถึงการ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ ทักษะการติดต่อสื่อสารงานประสานงานกับ หน่วยงานอื่นๆ ทักษะการใช้งานอุปกรณ์ช่วยในการทำงานเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เป็นต้น

1.6.2.3 ด้านทัศนคติ คือความคิด ความรู้สึกนึกคิด รวมไปถึงความเชื่อ ซึ่งจะส่งผล ต่อการแสดงท่าทีหรือพฤติกรรมในลักษณะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือจะ เป็นในรูปแบบการแสดงออกเชิงบวกหรือเชิงลบในการปฏิบัติงาน

1.6.2.4 คุณลักษณะพึงประสงค์ คือหลายๆ สิ่งหลายๆ อย่างประกอบกันเช่น บุคลิกภาพ อารมณ์ หรือพฤติกรรมท่าทีการแสดงออกในการปฏิบัติงาน โดยสิ่งเหล่านั้นจะต้องเป็นสิ่งที่ ผู้ร่วมงานทุกคนต้องการรวมถึงเป็นความต้องการขององค์กร

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้าของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้าที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ
- 2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ
- 2.3 ประเภทของสมรรถนะ
- 2.4 ความสำคัญของสมรรถนะ
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

ในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อกับบริษัท McBer ซึ่ง David McClelland เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคิลแลนดได้เขียนบทความชื่อเรื่อง “Testing for competence rather than for intelligence” ซึ่งอยู่ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่ง David McClelland เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) ต่อมาในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยัตซิส (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager : A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และในปี ค.ศ.1994 แกรีแฮมเมล และซีเค.พราฮาลาด (Gary Hamel and C.K.Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญคือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ใน

ระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร (รองศาสตราจารย์เทือนทองแก้ว, ออนไลน์, 2550)

สำหรับความหมายของสมรรถนะมีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ในส่วนของความหมายสมรรถนะของนักวิชาการ (David McClelland, 1993, p. 9; อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 4) ได้ให้ความหมายว่าสมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผล การปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ แต่มีนักวิชาการที่ให้ความหมายมากกว่านั้นคือ (Parry Scott, 1998, p. 58-64; อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548 หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่าสมรรถนะ คือองค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งจะสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรมสอดคล้องกันกับ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ออนไลน์, 2548) ที่ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็น ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ ในส่วนบางท่านที่ให้ความหมายโดยรวมคือ (Richard E. Boyatzis, 1982, p. 21) ได้ให้คำนิยามว่าสมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ และยังมีอีกหลายผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะไว้ดังต่อไปนี้

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะความสามารถที่องค์กรต้องการ ให้พนักงานมีซึ่งความสามารถ ดังกล่าว ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ในความรับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งเป็นการสนับสนุนเป้าหมายโดยรวมของ องค์กรอีกด้วย (บริษัทปูนซีเมนต์ไทย, 2546, หน้า 34)

ศิริรัตน์ เจือโทสง อธิบายว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร (ศิริรัตน์ เจือโทสง, 2559, หน้า 9)

ณรงควิทย์ แสงทอง กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ (ณรงควิทย์ แสงทอง, ออนไลน์, 2550)

สรุปได้ว่าความหมายโดยรวมของสมรรถนะ (Competency) คือ ขีดความสามารถทั้งหมดของ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เด่นชัดที่สุดในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้การทำงานที่ได้รับ มอบหมายนั้นมีประสิทธิภาพสูง และมีส่วนอย่างมากที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จโดยความหมาย ของทั้ง 3 ด้านประกอบด้วย

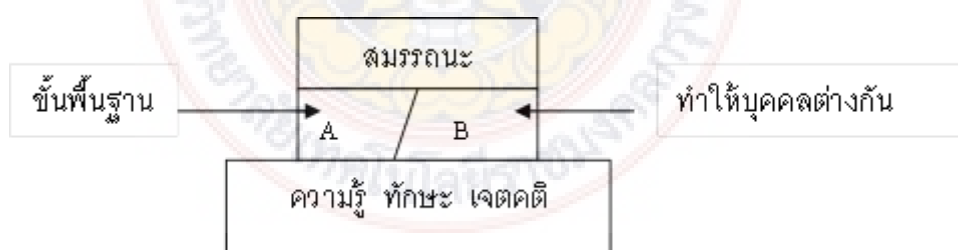
1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้หรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้รู้เกี่ยวกับการทำงานหรือ หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนั้นๆ เช่น มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. ทักษะ (Skill) ความสามารถหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ และเกิดความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนั้นๆ เช่น มีทักษะในการใช้งานเครื่องมือใหม่ๆ ที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และ ฝึกฝนเป็นประจำ เพื่อให้เกิดความชำนาญต่อการใช้งาน

3. ทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอต่างๆ ของทางที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธ ทำให้มีผลต่อบุคคลที่ พร้อมจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองในเชิงพฤติกรรมแบบเดียวกันเสมอ

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะจากแนวคิดของแมคเคิลแลนด์นั้นสกอตต์ บี พารี เห็นควรจะรวม ส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะ (attributes) ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของ David McClelland กล่าวว่าสมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจาก ความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังภาพที่ 2.1 (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 48)



ภาพที่ 2.1 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา : สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548.

จากภาพ ความรู้ ทักษะ และเจตคติไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะดังนั้น ความรู้ใดๆ จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจนประสบความสำเร็จถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ สมรรถนะในที่นี้จึงหมายถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงาน สูงสุดนั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำหน้าที่เป็นผู้สอนขับรถ และมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ

ในส่วนองค์ประกอบของสมรรถนะการปฏิบัติงานแต่ละด้านนั้นแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านความรู้

2.2.2 ด้านทักษะ

2.2.3 ด้านทัศนคติ

2.2.4 ด้านลักษณะที่โดดเด่น

โดยได้อธิบายสมรรถนะแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านความรู้

สำนักงานราชบัณฑิตยสภาได้กล่าวว่าความรู้ หมายถึง สาระ ข้อมูล แนวคิด หลักการ ที่ บุคคลรวบรวมได้จากประสบการณ์ในวิถีชีวิต ความรู้เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคมและเทคโนโลยี บุคคลเรียนรู้จากประสบการณ์ การศึกษา อบรม การ รับถ่ายทอดทางวัฒนธรรม การรับรู้ การคิดและการฝึกปฏิบัติ จนสามารถสรุปสาระความรู้และ นำไปใช้ประโยชน์ได้หรือพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และทางคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวส เทิร์น ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้ คือ ผลที่ได้จากการเรียนรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเกิดความ เข้าใจในสิ่งนั้นและสามารถระลึกได้เมื่อต้องการใช้ความรู้นั้น ความรู้ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของ บุคคลในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ความรู้ที่แต่ละบุคคลมี ได้แก่ ความรู้รอบตัว ความรู้ในสาขา วิชาชีพ และความรู้ที่องค์การสร้างขึ้นใหม่เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น ความรู้ใหม่เป็น สิ่งจำเป็นที่องค์การต้องมี เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคคลให้เพิ่มพูนอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ แสวงหาความรู้โดยการอ่านและการคิด หากทำให้ความรู้เฉพาะบุคคลส่งต่อไปยังบุคคลอื่น และ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ จะทำให้เกิดคุณค่าสำหรับองค์การ ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการ พัฒนาการเรียนรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน จะมีลักษณะของการหมุน เกลียวการเรียนรู้ (Knowledge Spiral) แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) Socialization เป็นขั้นตอน แรกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการสร้าง Tacit Knowledge จาก Tacit Knowledge ของผู้ร่วมงาน โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงที่แต่ละคนมีอยู่ 2) Externalization เป็นขั้นตอนที่สองในการ สร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่มีอยู่และเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการแปลความรู้ จาก Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge 3) Combination เป็นขั้นตอนที่สามในการ แปลงความรู้ขั้นต้น เพื่อการสร้าง Explicit Knowledge จาก Explicit Knowledge ที่ได้เรียนรู้ เพื่อ

การสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit Knowledge ใหม่ๆ 4) Internalization เป็นขั้นตอนที่สี่ และเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการแปลงความรู้จาก Explicit Knowledge กลับสู่ Tacit Knowledge ซึ่งจะนำความรู้ที่เรียนมาใช้ในการปฏิบัติหรือใช้ในชีวิตประจำวัน (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, ออนไลน์, 2558)

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่กำหนดช่วงเวลา (สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ออนไลน์, 2548)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็น และข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2536; อ้างถึงใน, อักษร สวัสดิ์, 2542 หน้า 26)

สรุปโดยรวมได้ว่าสมรรถนะทางด้านความรู้จำเป็นต้องประกอบไปด้วยความรู้ความเข้าใจในสายงานที่ปฏิบัติ รวมถึงระบบการทำงานภายในองค์กร และสามารถนำความรู้ความเข้าใจนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการใช้ทักษะให้มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนี้

1. มีความรู้ในงานหรือหน้าที่ปฏิบัติที่ตนเองรับผิดชอบอย่างทอ่งแท้ และสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการทำงานหรือระบบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กรเป็นอย่างดี
3. สามารถอธิบายลักษณะงานหรือการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบให้กับบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย
4. สามารถนำความรู้ความเข้าใจรวมกับการใช้ทักษะในการปฏิบัติงานช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้เป็นอย่างดี

2.2.2 ด้านทักษะ

ด้านทักษะในความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 อธิบายว่า ทักษะ หมายถึง ความชำนาญ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า skill นอกจากนี้ คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ยังได้ขยายความของคำว่า ทักษะ (skill) มากขึ้นว่าหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อยๆ เช่น ครุมีทักษะการใช้คำถาม การนำเข้าสู่บทเรียน การใช้สื่อการสอน นักเรียนมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิด คำนวณ หรือทักษะทางสังคม ส่วนทางสำนักงานราชบัณฑิตยสภาได้กล่าวว่าทักษะ หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้จากการเรียนรู้หรือการฝึกฝน วิชาการ วิชาชีพ ที่เป็นหลักสูตร หรือหลักสูตรระยะสั้น เพื่อใช้ในการเรียนต่อหรือใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การอ่าน การเขียน การพูด การฟัง การพิมพ์ดีด การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การทำบัญชี การเรียนวิชาช่างอุตสาหกรรมต่างๆ การใช้เครื่องมือ เครื่องจักรกล การขับรถยนต์ การประกอบอาหาร การสอนวิชาการต่างๆ การบริหารจัดการ การเพาะพันธุ์ไม้ การทำเกษตรกรรม การประมง การวิเคราะห์วิจัย การออกแบบ การคำนวณ การก่อสร้าง การเล่นเกมกีฬาประเภทต่างๆ การวาดภาพ การแสดง การขับร้องเพลง การเล่นเกมดนตรี ผลของสมรรถนะทักษะมีลักษณะเป็นรูปธรรม มองเห็นได้ สัมผัสได้ และวัดและประเมินผลได้ โดยใช้เกณฑ์และวิธีการประเมินโดยทั่วไป

(สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, ออนไลน์, 2552)

ยุทธนา พรหมณี ทักษะ (Skill) หมายถึง ความชัดเจน ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ ที่จะมีทักษะหรือความชัดเจน ความสามารถ และความชำนาญสำหรับบุคคลที่เป็นผู้นำนั้นควรจะมีในทักษะ 2 กลุ่มคือ

1. ทักษะความสามารถพื้นฐาน ได้แก่ การพูดเพื่อการสื่อสาร การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์

2. ทักษะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สร้างทีมงาน การจูงใจ การสั่งการ และการมอบหมายงาน การแก้ไขความขัดแย้ง การนำการประชุม

(ยุทธนา พรหมณี, ออนไลน์, 2554)

เกศนา พันทาเดช ได้ให้ความหมายของทักษะว่า ทักษะหมายถึงการที่บุคคลมีความรู้ความสามารถในการทำอะไร อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีความเชี่ยวชาญในการทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่ง (เกศนา พันทาเดช, 2543 หน้า 28)

นพรัตน์ ศรีจำนง ได้ให้ความหมายของทักษะว่า ทักษะหมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจออกมาในรูปของการกระทำ (นพรัตน์ ศรีจำนง, 2547 หน้า 28)

มัลลิกา ต้นสอน ได้ให้ความหมายของทักษะไว้ว่า ทักษะหมายถึง ความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรม หรือปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความเชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่ง (มัลลิกา ต้นสอน, 2545 หน้า 19)

สรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด โดยการนำความรู้ความเข้าใจอย่างท่องแท้มาเปลี่ยนเป็นการแสดงออกทางร่างกาย และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

2.2.3 ด้านทัศนคติ

ทัศนคติตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นคำสมาส ระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่าความเห็น กับคำว่า คติ ซึ่งแปลว่าแบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่า ลักษณะของความคิดเห็นซึ่งหมายถึงความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, ออนไลน์, 2525)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ คือ การประเมินการตัดสินใจเกี่ยวกับความชื่นชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่ง เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ คือพอใจหรือไม่พอใจ แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์กัน ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังซึ่งผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 หน้า 68)

ยงยุทธ์ วงศ์ภิรมย์ศานต์ ทัศนคติเป็นความเชื่อและความรู้สึกที่ทนทานและได้รับการจัดระเบียบซึ่งมักเป็นตัวผลักดันให้เรากระทำไปในทิศทางนั้น ๆ ทัศนคติจึงมีองค์ประกอบทั้งด้านความคิดอารมณ์และการกระทำ (ยงยุทธ์ วงศ์ภิรมย์ศานต์, 2531 หน้า 179) และสุลินดา คุณวุฒิกล่าวว่า ทัศนคติ เป็นเรื่องจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และแนวโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมากหรือเป็นการสะท้อนความรู้สึกของบุคคลว่าพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ที่เป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมาจะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบไปด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นออกมาทางพฤติกรรม (สุลินดา คุณวุฒิ, 2549 หน้า 15)

สรุปว่า ทักษะคตินั้นหมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด และท่าทีของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อสิ่งต่างๆ เช่น สถานการณ์ใดๆ การกระทำใดๆ และวัตถุใดๆ ที่มีผลทำให้บุคคลนั้นมีท่าทีการแสดงออก ในลักษณะพฤติกรรมความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ หรืออาจจะเป็นการกระทำในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใต้สำนึกของบุคคลนั้นๆ และท่าทีการแสดงนั้นอาจจะมีอิทธิพลมาจากการเรียนรู้ หรือจากการเลี้ยงดูทางบ้าน หรือลักษณะสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นเป็นประจำทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกันกับสภาพแวดล้อมเหล่านั้น

2.2.4 ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์พบว่าได้มีการกล่าวถึงคุณลักษณะและคุณลักษณะพึงประสงค์มากมายหลายแนวทางดังต่อไปนี้

ความหมายของคุณลักษณะพึงประสงค์ตามสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2548) กล่าวว่าคุณลักษณะอันพึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน อันเป็นคุณลักษณะที่สังคมต้องการในด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม จิตสำนึก สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งในฐานะพลเมืองไทยและพลโลก (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, ออนไลน์, 2548)

อุมาพร บุญญาวิโรจน์ อธิบายว่าคุณลักษณะ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Characteristics มีความหมายตามประมวลศัพท์บัญญัติของกรมวิชาการว่า หมายถึง “ลักษณะ ทางศักยภาพความรู้ หรือทักษะสำคัญซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ดีเด่นของบุคคล” (อุมาพร บุญญาวิโรจน์, 2538; อ้างถึงในลีลา สุวรรณนิมิตร, 2553 หน้า 16)

ชิดชนก เชิงเขาว์ ได้กล่าวถึง คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ดีให้เห็นถึงลักษณะการกระทำ หรือแสดงออกถึงพฤติกรรม 4 คุณลักษณะคือ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะทางวิชาการ/วิชาชีพ และคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์

1. คุณลักษณะพื้นฐาน หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของมหากษัตริย์ที่เกี่ยวกับความสามารถในการสนใจใฝ่รู้ รู้จักแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความกระตือรือร้น มีวิจรรณญาณมีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีเหตุผลในเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ มีทักษะในการใช้ภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีการบริหารจัดการและการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีความรู้ความสามารถทางด้านการวิจัยและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าหาข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร

2. คุณลักษณะทางสังคม หมายถึง ลักษณะของมหากษัตริย์ในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสิ่งแวดล้อม มีบุคลิกภาพที่ดี มีวุฒิภาวะที่เหมาะสม รู้จักแก้ปัญหา มีคุณธรรม จริยธรรมมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีวินัยในตนเองตรงต่อเวลา รู้จักบทบาทหน้าที่และเคารพสิทธิของผู้อื่น มีความเป็นพลเมืองดี ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย มี

ความเอื้อเพื่อ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัวและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

3. คุณลักษณะทางวิชาการ/วิชาชีพ หมายถึง ลักษณะของมหาบัณฑิตโดยเฉพาะกลุ่มสาขาวิชาที่ต้องมีเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพโดยมีศักยภาพในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่มีความเป็นเลิศทางวิชาการมีทักษะทางด้านวิชาชีพ มีวินัยในการทำงาน สามารถบูรณาการความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้วยตนเองหรือจากการค้นคว้าวิจัยและนำไปประยุกต์ในการพัฒนางานอาชีพของตนเองได้

4. คุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ หมายถึง ลักษณะของมหาบัณฑิตที่มีความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองและบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ได้ (ชิดชนก เชิงเขาว, 2548 หน้า 6)

โดยสรุปได้ว่า คุณลักษณะพึงประสงค์ หมายถึง หลายสิ่งหลายอย่างประกอบรวมกัน เช่นการมีบุคลิกภาพ มีพฤติกรรมการแสดงออกเชิงบวก มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการควบคุมอารมณ์ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะอยู่ในตัวของบุคคลในแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการได้รับอิทธิพลมาจากพันธุกรรม สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย หรือแม้แต่ประสบการณ์ที่ผ่านมา

2.3 ประเภทของสมรรถนะ

การแบ่งประเภทของสมรรถนะได้นักวิชาการหลากหลายท่านแบ่งประเภทของสมรรถนะแตกต่างกันออกไป โดย อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ชีตความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคคลในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีชีตความสามารถประเภทนี้ ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ชีตความสามารถประเภทนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์องค์กร

2. ชีตความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นชีตความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role – Based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ และต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร

3. ชีตความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน (Functional Competency) คือ ความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ (Job – Based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า ควรต้องมีความรู้ทางวิศวกรรม นักบัญชี ควรต้องมีความรู้ทางด้าน

บัญชี เป็นต้น ซึ่งหน้าที่การทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานย่อมจะมีความแตกต่างกันตามอาชีพงานซึ่งอาจเรียกขีดความสามารถชนิดนี้ว่า Functional Competency หรือ Job Competency เป็น Technical Competency ก็ได้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2547 หน้า 59-62)

จิรประภา อัครบวร ได้กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่งๆจะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2. สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วนย่อยๆ ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency) (จิรประภา อัครบวร, 2549 หน้า 68)

ดร.สุรพงษ์ มาลี ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ สมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งและในทุกระดับในองค์กรจำเป็นต้องมี ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งมีการกิจสำคัญคือการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรไปสู่ความสำเร็จ หรือพันธกิจในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Job Family Competency) คือ สมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในกลุ่มงาน กลุ่มตำแหน่ง หรือสายงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีเพื่อให้การทำงานตามบทบาทในกลุ่มงานหรือสายงานนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. สมรรถนะเฉพาะหน้าทำงาน (Job - Specific Competency) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องและจำเป็นโดยตรงต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่งานหรือกิจกรรมสำคัญในกระบวนการงาน (Key Result Areas) ให้ได้ผล (ดร.สุรพงษ์ มาลี, ออนไลน์, 2550)

ผศ.นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์ ได้กล่าวว่าสมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การแสดงบุพเพของนักแสดงจีน เฉินหลง ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักวิจัย ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์

ข้อมูล การคิดคำนวณ นักบัญชีต้องมีความสามารถในการทำบัญชี นักการตลาดต้องมีความสามารถในการขาย เป็นต้น

3. สมรรถนะขององค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัท พอร์ต (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ครู อาจารย์เหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการเป็นวิทยากร การเป็นพิธีกร ความสามารถในการพูด (ผศ.นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์, ออนไลน์, 2555)

ถึงแม้ว่าจะมีการจัดประเภทของสมรรถนะออกเป็นหลายประเภทก็ตามแต่ก็สามารถจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. สมรรถนะพื้นฐาน หรือสมรรถนะหลัก (Threshold/Core Competency) ได้แก่ ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่สามารถแยกผู้ที่ปฏิบัติงานดี ออกจากผู้ที่ปฏิบัติงานปานกลาง หรืออาจจะกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า Core Competency นี้ถือเป็นคุณสมบัติร่วมของทุกคนในองค์กรที่จะต้องมีหรือวัฒนธรรมองค์กร

2. สมรรถนะอื่นที่ไม่ใช่สมรรถนะพื้นฐานหรือสมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competency) ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมี แต่ผู้ปฏิบัติงานปานกลางไม่มี สมรรถนะนี้จึงเป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างระหว่างผู้ปฏิบัติงานดี และผู้ปฏิบัติงานปานกลาง หรือกล่าวอีกอย่างว่าเป็นคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะ ที่องค์กรต้องการสำหรับตำแหน่งงานที่แตกต่างออกไป

จึงสรุปได้ว่า ประเภทของสมรรถนะนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักคือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะของพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์การ ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น ส่วนสมรรถนะอีกประเภทหนึ่งคือสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะของพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ต่างๆ ควรจะมีเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ (ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์, 2552 หน้า 22)

2.4 ความสำคัญของสมรรถนะ

ความสำคัญของสมรรถนะ (Competency) นั้นทางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ระบุว่าสมรรถนะหรือ Competency มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กรหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารงานบุคคล โดยรวมดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะ Competency จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลัก แล้วจะต้องใช้ Competency ตัวไหนบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มสูงกว่าเป้าที่กำหนดทุกๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง
6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547)

เอนกกลา สุทธิพันธ์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่าสมรรถนะมีทั้งส่วนที่เหมือนและมีทั้งส่วนที่แตกต่างจากความสามารถทั่วไป คือในส่วนที่เหมือนประกอบไปด้วยความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทักษะความชำนาญในการทำงานแต่ในส่วนที่แตกต่างกันคือ ศักยภาพส่วนบุคคล อุปกรณ์เครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการกำหนดสมรรถนะในการทำงานก็คือ

1. สมรรถนะคือคุณสมบัติที่สำคัญที่ทำให้บุคคลในแต่ละตำแหน่งงานสามารถทำงานให้บรรลุผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

2. เป็นแนวทางการ คัดเลือก พัฒนา โยกย้าย บุคลากร
3. เป็นแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน
4. ประเมินผลงานพนักงานอย่างเป็นธรรม
5. ป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดจากการทำงาน
6. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

(เอนกลาภ สุทธินันท์, 2548)

จะเห็นได้ว่าสมรรถนะ นั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การดำเนินงานขององค์กร และมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลขององค์กร โดยที่สมรรถนะมีผลทำให้การดำเนินการกิจบรรลุความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้กล่าวถึงความสำคัญหรือประโยชน์ของสมรรถนะ ต่อฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล คือได้เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงาน/สาย วิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน ทั้งยังสามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยเป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่นการสรรหาและ คัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การ พัฒนาความก้าวหน้า ในสาย อาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, ออนไลน์, 2559)

สรุปโดยรวมของสำคัญของสมรรถนะได้ว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยคัดสรรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่ต้องใช้สมรรถนะขั้นสูง และบุคคลที่มีสมรรถนะขั้นสูงจะช่วยให้องค์กรนั้นๆ สามารถประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ขององค์กร

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาชากิ จำกัด

2.5.1 ประวัติความเป็นมาโดยย่อของบริษัท (เฉพาะบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาชากิ จำกัด)

บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาชากิ จำกัด ได้ทำการก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2505 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 10 ล้านบาท โดยก่อตั้งโรงงานการผลิตสายไฟฟ้าสาขาพระประแดง เป็นโรงงานแห่งแรก ต่อมาในปี พ.ศ. 2533 ได้ทำการเปิดโรงงานการผลิตสายไฟฟ้าแห่งที่ 2 คือ บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาชากิ จำกัด สาขาวัคแค และในปี พ.ศ. 2559 ได้ทำการเปิดโรงงานการผลิตสายไฟฟ้าแห่งที่ 3 คือ บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาชากิ จำกัด สาขาสุวรรณภูมิ

2.5.2 การดำเนินธุรกิจ

บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาสากิ จำกัด มีดำเนินธุรกิจมานานกว่า 50 ปี โดยดำเนินธุรกิจทางด้านการผลิต และจำหน่ายสายไฟฟ้าทั้งภายในประเทศ และส่งออกนอกประเทศ ด้วยการผลิตที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยโดยอาศัยเทคโนโลยีใหม่ มีการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อทางด้านผลิตภัณฑ์ที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของผู้คนมากมายด้วยการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ และปลอดภัย

2.5.3 ลักษณะด้านผลิตภัณฑ์

สายเคเบิลแรงดันต่ำ แรงดันกลาง และแรงดันสูง สายไฟฟ้าขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ สายไฟฟ้าที่ใช้ภายในบ้าน สายไฟฟ้าแรงสูง และสายชนิดอื่นๆ ทั้งที่เป็นตัวนำทองแดง และตัวนำอลูมิเนียม

2.5.4 ข้อมูลเชิงนโยบายของบริษัท

บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาสากิ จำกัด มีแนวคิดที่จะมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไกลไปพร้อมกับโลกในปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งด้วยวิสัยทัศน์ที่ว่า “บริษัท จะก้าวไปพร้อมกับโลก และเราจะเป็นในสิ่งที่สังคมต้องการ โดยมีนโยบายในการพัฒนาทางด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อรองรับสภาพการณ์ในอนาคต การพัฒนาทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การจัดหากิจกรรมส่งเสริมต่างๆ เพื่อให้การทำงานสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น

2.5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะ

ด้านความรู้ทางบริษัทได้ให้ความรู้กับพนักงานทุกคนก่อนเข้าปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ โดยการให้ความรู้นั้นจะประกอบไปด้วยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของบริษัท ลักษณะของธุรกิจ นโยบายและเป้าหมายของบริษัท ตลอดจนกิจกรรมส่งเสริมทางด้านความรู้ต่างๆ และมีการให้ความรู้เกี่ยวกับด้านการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบและการปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตตามหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคล

ด้านทักษะทางบริษัทได้มีการฝึกอบรมหรือฝึกสอนงานตามหน้าที่รับผิดชอบให้กับพนักงานทุกคนก่อนเข้าปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อให้พนักงานทุกคนมีทักษะในการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และให้มีการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ การปฏิบัติงานให้ผลิตภัณฑ์นั้นมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานตามที่กำหนด รวมถึงการจัดทำเกณฑ์การประเมินระดับทักษะความสามารถของพนักงาน และการให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะให้สูงขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และไม่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ด้านทัศนคติทางบริษัทได้จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการปรับทัศนคติในการทำงานไม่ว่าจะเป็นทางด้านความปลอดภัย ด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการสร้างทัศนคติเชิงบวก รวมถึงด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยมีการชี้แจงเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆที่พนักงานทุกคนจะได้รับ อย่างเช่น เงินโบนัสประจำปี การเบิกค่ารักษาพยาบาล การให้เงินสินสมรส การให้ค่าอุปสมบท การช่วยเหลือค่าคลอดบุตร การให้รางวัลสำหรับผู้ทำงานมานาน และสวัสดิการอื่นๆ อีกมากมาย รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีนั้นมีโอกาสในการสอบแข่งขันเพื่อการได้ปรับฐานอัตราเงินเดือนจากการจ่ายเงินเดือนรายวันเป็นรายเดือน การปรับสภาพการจ้างงานจากพนักงานชั่วคราวเป็นพนักงานประจำ และมีโอกาสได้รับคัดเลือกให้เลื่อนตำแหน่งเป็นระดับหัวหน้างานมีผลการปฏิบัติงานดี ทำตามกฎระเบียบของบริษัท และเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ทางบริษัทได้มีการชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับให้พนักงานทุกคนทราบก่อนการเข้าปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นระเบียบการแต่งกาย การรักษาความปลอดภัยในการทำงาน การมีระเบียบวินัยในการทำงาน มีการชี้แจงเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน รวมถึงการชี้แจงเรื่องกฎหมายสำหรับผู้กระทำความผิด การทุจริต การฝ่าฝืนกฎข้อบังคับ การทำการประมาทเลินเล่อ การจงใจทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย เป็นต้น เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับรู้ถึงบทลงโทษและการปฏิบัติตนหรือการวางตัวเมื่อปฏิบัติงานอยู่ภายในบริษัท

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะทั้งภายในและภายนอกประเทศดังนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี 2) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขาเอฟดีซี มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงในภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานทางด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ความเห็นในการทำงานเป็นทีมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้สูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานสูง

2) ผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อสมรรถนะกันในการปฏิบัติงานที่แตกต่างโดยพบว่าระดับอายุงาน 17 ปีขึ้นไปมีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะสูงกว่าระดับอายุงานไม่เกิน 1 ปี อายุงาน 7-11 ปี และอายุงาน 12-16 ปี

สนอง ชื่นรำพันธุ์ (2553) ได้ทำการศึกษาแนวทางพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเมืองมาบตาพุด

ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ คือ 1. ด้านสมรรถนะเกี่ยวกับตนเอง ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถนะในระดับปานกลาง 2. ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้อื่น คือ ความสามารถเข้าใจผู้อื่น และมีความยืดหยุ่นกับผู้อื่น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับสมรรถนะในระดับปานกลาง 3. ด้านสมรรถนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลางยกเว้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ และการวางกลยุทธ์องค์กรมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายงานผู้บริหาร ควรมีการพัฒนาด้านการวางแผนและบริหารจัดการมากที่สุด รองลงมาคือการพัฒนาความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และการพัฒนาด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคลในสายงานผู้ปฏิบัติควรมีการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ พัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและการบริหารจัดการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นแนวทางที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด ควรจัดดำเนินการให้แก่บุคลากรทั้งสายงานผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

โสภีญา เศรษฐกิจ (2556) ได้ทำการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ หาวิธีการพัฒนาสมรรถนะในงานที่เหมาะสม และนำไปทดลองใช้พัฒนาสมรรถนะของพนักงาน และประเมินผลของประสิทธิภาพการผลิตที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาสมรรถนะ

จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะของพนักงานก่อนทำการพัฒนาน้อยกว่าหลังทำการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานในส่วนงานหลอมและหล่อมีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.75 พนักงานส่วนงานเจาะ กลึงมีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.14 และพนักงานในส่วนงานประกอบมีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 30.92 ค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะรวมทั้ง 3 ส่วนงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.48 จากการวิเคราะห์ของเสียในกระบวนการผลิตมีปริมาณลดลงคิดเป็นร้อยละ 23.46 และไม่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพจากลูกค้า

นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาซีพ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาซีพ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ และเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ

ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายการผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาซีพ โดยมีขั้นตอนการวิจัย คือศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ วิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ และดำเนินขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ซึ่งได้รูปแบบที่เป็นประโยชน์นำไปประยุกต์เพื่อการพัฒนาธุรกิจและทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

วีระภัทร ปิณฑะแพทย์ (2555) ทำการศึกษาศมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย เพื่อศึกษาและกำหนดสมรรถนะที่สำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยและเพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วยการบูรณาการของสองรูปแบบสมรรถนะ เรียกว่า รูปแบบทวิสมรรถนะบูรณาการ ได้แก่ รูปแบบสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะ ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ 16 องค์ประกอบ และรูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะ ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ 16 องค์ประกอบ สำหรับ 4 สมรรถนะของรูปแบบสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะได้แก่ สมรรถนะด้านหน้าที่การบริหารงานขยะ สมรรถนะด้านการบริหารธุรการในงานขยะ สมรรถนะด้านวิชาชีพขยะ และสมรรถนะด้านกฎหมายและข้อบังคับในงานขยะ ส่วน 4 สมรรถนะของรูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะ ได้แก่ สมรรถนะด้านบริหารเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะด้านการสร้างพลังขับเคลื่อนงาน สมรรถนะด้านรู้จักตนเอง และสมรรถนะด้านการพัฒนาตนเอง ในการประชุมสัมมนากลุ่มย่อยเสนอให้เพิ่มสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นสมรรถนะที่สำคัญลงในรูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะ ในการประชุมสัมมนากลุ่มย่อย มีมติเป็นเอกฉันท์ให้รูปแบบทวิสมรรถนะบูรณาการเป็นรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

พรรณทิพา มหาวรรณ (2553) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยหากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านการใช้ภาษาไทย มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงาน และด้านลักษณะนิสัยในการประกอบอาชีพ มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับมาก และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับด้านวิชาการเชิงธุรกิจ และด้านความรู้ทั่วไปมีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

วิไลภรณ์ แยมสวน (2552) ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อหาความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย

ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยด้านความรู้ ความเข้าใจ ผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เรื่องการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ด้านความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานต้องการให้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ด้านเจตคติในการทำงานต้องการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมที่ใช้ในพัฒนาบุคลากรต้องการให้มีปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ก่อนปฏิบัติงาน ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านความรู้ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถและความชำนาญต้องการปฏิบัติงานได้นอกเหนือจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของตนเอง ด้านเจตคติต้องการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับผู้บริหารต้องการ และด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมที่ใช้ในพัฒนาบุคลากรต้องการให้เปิดโอกาสไป

ศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 3. ความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ด้าน ความรู้ความเข้าใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ด้านความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ด้านเจตคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมที่ใช้พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

งานวิจัยภายนอกประเทศ

Vic Gilgeous and Kaussar Parveen (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักที่ ต้องการสำหรับกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรับรู้ถึงความต้องการสมรรถนะหลักของ ผู้บริหารกระบวนการผลิตในภาคอุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะหลักที่ผู้บริหารกระบวนการผลิตต้องการ คือ ความรู้ และความ เข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของตัวผู้บริหารให้มากขึ้น และเพื่อให้ผู้บริหารกระบวนการผลิตสามารถ แข็งขันได้ และเพื่อสามารถช่วยในเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวสมรรถนะหลักรวมถึงการเข้าไป ดำเนินการผลักดันให้เกิดรูปแบบของการบำรุงรักษาสมรรถนะหลักขององค์กร

Gerrit and Bianca and Peter (2015) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของพนักงานในบริษัท การผลิต วัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอสมรรถนะเกี่ยวข้องอย่างมากสำหรับการผลิตในวันนี้ และใน อนาคต โดยทำการสำรวจผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัยพบว่า สำหรับผู้เชี่ยวชาญนั้นทางด้านการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์แบบ และการ ตระหนักเกี่ยวกับคุณภาพ เป็นสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ในขณะที่สมรรถนะในการ วิเคราะห์นั้นมีความสำคัญน้อยมาก ซึ่งทางผู้เชี่ยวชาญหวังเป็นอย่างยิ่งว่าในการงานวิจัยนี้จะนำไปสู่ การได้รับเปลี่ยนแปลงความแข็งแกร่งของสมรรถนะที่สำคัญของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

Kennedy and Dresser (2005) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน “Creating a Competency-based Workplace”

ผลการวิจัยพบว่าความฉลาด และความสามารถของมนุษย์นั้นจะทำให้องค์กรก้าวไปสู่ เป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยความสามารถต่างๆ ที่ถูกจ้างนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้งานนั้นเกิดความ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอย่างมาก ซึ่งการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรต้องอาศัยความสามารถ ของคณะผู้ปฏิบัติงานโดยการใช้ความสามารถต่างๆ การกำจัดจุดอ่อน และกำจัดคู่แข่งเพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จนั้นต้องอาศัยกระบวนการ และความสามารถต่างๆ ดังนั้นกุญแจสำคัญสำหรับองค์กร ที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องมีการวางแผนการจัดบุคลากรให้ตรงกับความสามารถซึ่งต้องคำนึงถึงมี วิธีการจัดการกับความสามารถจะต้องจัดรูปแบบความสามารถเฉพาะให้เหมาะสมกับงาน และจะต้อง จัดการกับผลกระทบต่อความสามารถด้วย

Castillo (อ้างใน กัญญารัตน์ ชนไชย : 2553) ได้ทำการศึกษาคำจำกัดความของสมรรถนะในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ขณะที่บริษัทต่างๆ อยู่ในสภาวะการแข่งขันประจำวันตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นองค์การระดับท้องถิ่นหรือระดับนานาชาติก็ตาม ซึ่งสมรรถนะนับเป็นสิ่งเฉพาะที่ต้องให้ความสนใจและยังเป็นตัวอธิบายความสามารถในด้านการแข่งขัน ด้านการผลิต ด้านผลกำไร ด้านบทบาทหน้าที่ หรือแม้แต่ด้านกระบวนการทำงานขององค์การ สมรรถนะยังสามารถขยายความออกมาได้อย่างมากมาย แต่จะต้องมีการเชื่อมโยงกับโครงสร้างขององค์กร และพนักงานต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง และที่สำคัญองค์กรต้องสามารถกำหนดจุดยืนของแต่ละตำแหน่งและผลตอบแทนได้อย่างชัดเจน งานวิจัยต่างประเทศข้างต้นจะกล่าวถึงการจัดคนให้ตรงกับตำแหน่งงานตามความสามารถของบุคลากรรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน

สรุปผลการวิจัยภายในประเทศเกี่ยวกับสมรรถนะ จากการศึกษางานวิจัยพบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การหาแนวทางหรือรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในแต่ละด้านให้สูงขึ้น และผลการแสดงความคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีความต้องการที่จะพัฒนาสมรรถนะในแต่ละหัวข้อให้สูงขึ้น

สรุปผลการวิจัยภายนอกประเทศเกี่ยวกับสมรรถนะ จากการศึกษางานวิจัยพบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การศึกษาสมรรถนะที่ต้องการหรือควรมีในการปฏิบัติงาน และผลจากการวิจัยพบว่าสมรรถนะที่ต้องการหรือควรมีนั้นคือ ด้านความรู้ ทักษะ และด้านคุณลักษณะ เพิ่มมากขึ้น และต้องผสมผสานกันอย่างเหมาะสมเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย การศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะชากิ จำกัด เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลด้านสมรรถนะของพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งจะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.1 กำหนดประชากรและประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยะชากิ จำกัด สาขา พระประแดง สาขาวัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยะชากิ จำกัด

ลำดับที่	สาขา	จำนวนพนักงานฝ่ายผลิต (คน)
1	สาขาพระประแดง	199
2	สาขาวัดแค	39
3	สาขาสุวรรณภูมิ	47
รวม		285

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด สาขาพระประแดงจำนวน 131 คน สาขาวัดแคจำนวน 36 คน และสาขาสุวรรณภูมิจำนวน 42 คน โดยกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากตารางของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan)

ตารางที่ 3.2 แสดงการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ที่มา : มารยาท โยทอง และผศ.ปราณี สวัสดิ์สรรพ, ออนไลน์, 2560.

สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan)

$$n = \frac{\chi^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p (1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2=3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

ที่มา : มารยาท โยทอง และผศ.ปราณี สวัสดิ์สรรพ, ออนไลน์, 2560

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed end Question) เพื่อทำการสอบถามพนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขาวัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางด้านสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขาวัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ด้าน คือ

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1. ด้านความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านทักษะ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านทัศนคติ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านลักษณะพึงประสงค์ | จำนวน 5 ข้อ |

ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนของแบบสอบถามเป็น Rating scale 5 ระดับ และกำหนดคะแนนของแบบสอบถามในแต่ละระดับไว้ดังนี้

5	หมายถึง	ส่งผลอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	ส่งผลมาก
3	หมายถึง	ส่งผลปานกลาง
2	หมายถึง	ส่งผลน้อย
1	หมายถึง	ไม่ส่งผล

เกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	ส่งผลมากที่สุด
3.41 - 4.20	ส่งผลมาก
2.61 - 3.40	ส่งผลปานกลาง
1.81 - 2.60	ส่งผลน้อย
1.00 - 1.80	ไม่ส่งผล

3.2.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธี และขั้นตอนในการสร้างดังนี้

3.2.1.1 ทำการศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างประเด็นในการศึกษา

3.2.1.2 ทำการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ได้ศึกษามาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามให้ตรงประเด็นในการศึกษา

3.2.1.3 ทำการสร้างแบบสอบถามฉบับร่างจากข้อมูลที่รวบรวมไว้

3.2.1.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น

3.2.2 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

3.2.2.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.87 – 1.00

3.2.2.2 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่นโดยการใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach α Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.912

3.2.2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบการหาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปแจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อไปทำการวิเคราะห์ขั้นต้นดังต่อไปนี้

3.3.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตการแจกแบบสอบถามเสนอต่อผู้บริหาร และขอความร่วมมือจากทางพนักงานฝ่ายผลิตในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยด้วยข้อมูลที่เป็นจริง

3.3.2 จัดเตรียมแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

3.3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.3.4 ตรวจสอบจำนวน และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.3.5 นำข้อมูลการตอบแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลจึงใช้วิธีการพรรณนามาอธิบายการตอบแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติดังนี้

3.4.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

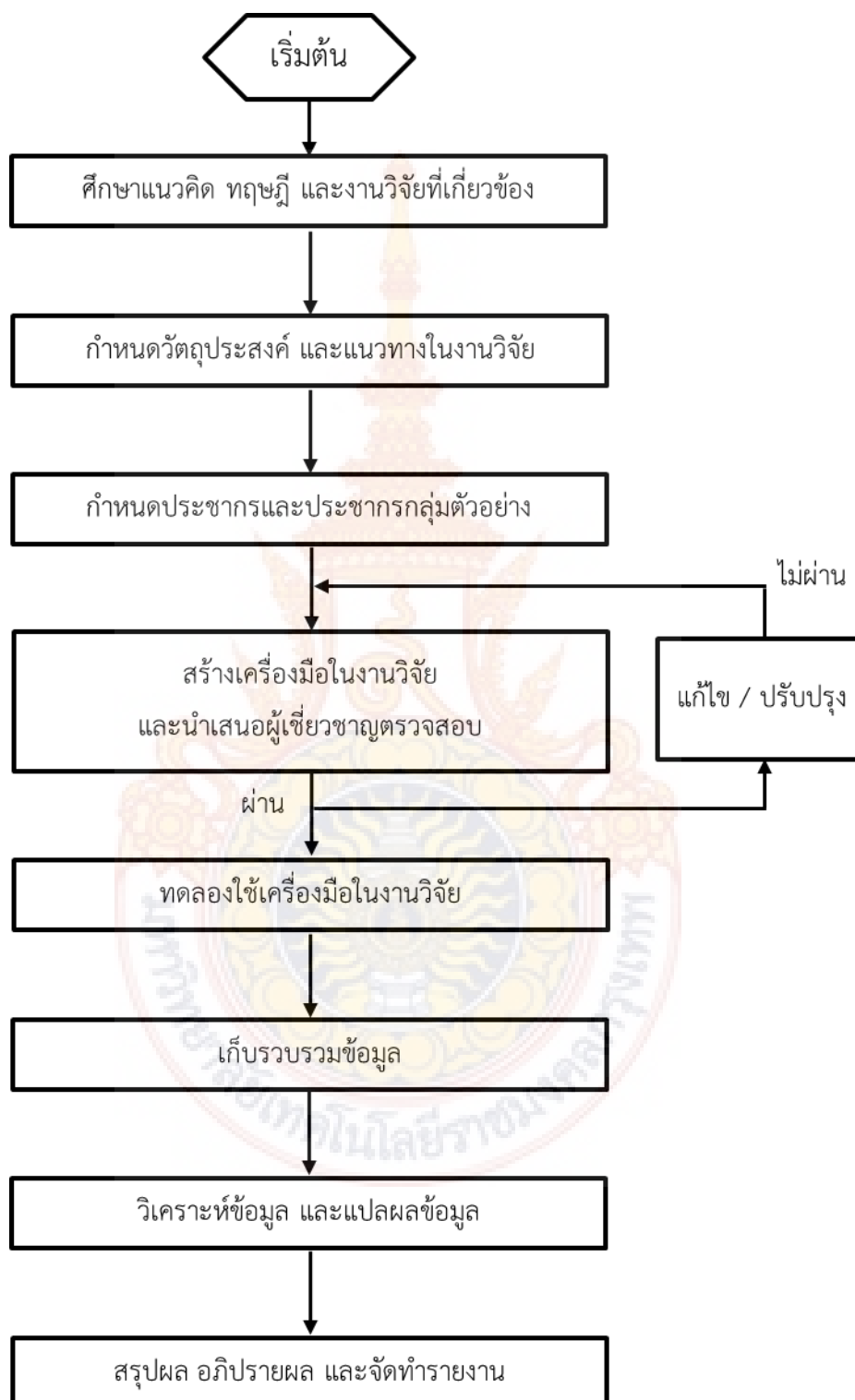
3.4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.4.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.4 การทดสอบสมมติฐาน t-test แบบ Independent

3.4.5 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย Analysis of Variance (One-way ANOVA)

3.5 ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย



ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลข้อมูลของ การศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า บริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล แปลผล และนำเสนอข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางด้านสมรรถนะของพนักงานฝ่ายผลิตใน บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทางด้านเพศ

	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	187	89.5
	หญิง	22	10.5
	รวม	209	100

ตารางที่ 4.1 พบว่าลักษณะข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 คน พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และเป็นเพศหญิงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ

	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	22	10.5
	25 – 29 ปี	39	18.7
	30 – 34 ปี	29	13.9
	35 – 39 ปี	50	23.9
	40 ปีขึ้นไป	69	33
	รวม	209	100

ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 25 ปีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อายุ 25-29 ปีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 อายุ 30-34 ปีจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 13.9 อายุ 35-39 ปีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และอายุ 40 ปีขึ้นไปจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 33

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษา

	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ม.3	58	27.8
	ม.3 – ม.6	145	69.4
	ปวส.- อนุปริญญาตรี	6	2.9
	ปริญญาตรีขึ้นไป	-	-
	รวม	209	100

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า จบการศึกษา ระดับต่ำกว่า ม.3 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 จบการศึกษาระดับ ม.3-ม.6 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 จบการศึกษาระดับ ปวส.-อนุปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุการทำงาน

	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	18	8.6
	1 - 5 ปี	55	26.3
	6 – 10 ปี	42	20.1
	11 – 15 ปี	31	14.8
	15 ปีขึ้นไป	63	30.1
	รวม	209	100

ตารางที่ 4.4 อายุการทำงานงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้ต่อเดือน

	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10000 บาท	29	13.9
	10000 – 15000 บาท	61	29.2
	15001 – 20000 บาท	63	30.1
	20001 บาทขึ้นไป	56	26.8
	รวม	209	100

ตารางที่ 4.5 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 รายได้ต่อเดือน 10000 – 15000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รายได้ต่อเดือน 15001 – 20000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รายได้ต่อเดือน 20000 บาทขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปทางด้านสถานภาพสมรส

	ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	โสด	73	34.9
	แต่งงาน	136	65.1
	รวม	209	100

ตารางที่ 4.6 สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นโสดจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และแต่งงานแล้วจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1



4.2 การวิเคราะห์สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านความรู้จำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านความรู้	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. มีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร	3.40	0.73	ส่งผลปานกลาง
2. มีความรู้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด	3.93	0.60	ส่งผลมาก
3. มีความรู้ในการเขียนบันทึกรายงานการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.16	0.50	ส่งผลมาก
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.39	0.54	ส่งผลมาก
5. มีความรู้การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนด	3.71	0.74	ส่งผลมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.29	ส่งผลมาก

ตารางที่ 4.7 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้อยู่ในระดับส่งผลมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.29 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าสมรรถนะทางด้านความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือการมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.54 รองลงมาคือการมีความรู้ในการเขียนบันทึกรายงานการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ต่อมาคือการมีความรู้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 ต่อมาคือการมีความรู้การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74 และสุดท้ายคือการมีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทักษะจำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทักษะ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. มีทักษะการวิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอ	4.83	0.37	ส่งผลมากที่สุด
2. มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.94	0.24	ส่งผลมากที่สุด
3. มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้	4.41	0.54	ส่งผลมาก
4. สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี	3.96	0.20	ส่งผลมาก
5. มีทักษะการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี	4.49	0.53	ส่งผลมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	0.18	ส่งผลมากที่สุด

ตารางที่ 4.8 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับส่งผลมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.18 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าสมรรถนะทางด้านทักษะที่ส่งผลต่อการมีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.24 รองลงมาคือการมีทักษะการวิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.37 ต่อมาคือการมีทักษะการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.53 ต่อมาคือมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.54 และสุดท้ายคือสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.20

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทัศนคติจำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทัศนคติ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.52	0.50	ส่งผลมากที่สุด
2. มีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.34	0.67	ส่งผลมาก
3. มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน	3.35	0.55	ส่งผลปานกลาง
4. มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	2.78	0.42	ส่งผลปานกลาง
5. มีความรัก และพร้อมปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	2.48	0.50	ส่งผลน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	0.24	ส่งผลปานกลาง

ตารางที่ 4.9 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านทัศนคติอยู่ในระดับส่งผลปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.24 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าสมรรถนะทางด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือการมีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 รองลงมาคือการมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67 ต่อมาคือการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 ต่อมาคือการมีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.42 และสุดท้ายคือการมีความรัก และพร้อมปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านคุณลักษณะพึงประสงค์จำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	2.66	0.48	ส่งผลปานกลาง
2. สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ	2.07	0.63	ส่งผลน้อย
3. มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองสูง	4.46	0.50	ส่งผลมาก
4. มีความอดทน อดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี	4.45	0.50	ส่งผลมาก
5. มีความกระตือรือร้น ตื่นตัวในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.85	0.36	ส่งผลมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50	0.22	ส่งผลมาก

ตารางที่ 4.10 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านคุณลักษณะพึงประสงค์อยู่ในระดับส่งผลมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.22 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าสมรรถนะทางด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือการมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองสูงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 รองลงมาคือการมีความอดทน อดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ต่อมาคือการมีความกระตือรือร้น ตื่นตัวในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.36 ต่อมาคือการมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48 และสุดท้ายคือการสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63

ตารางที่ 4.11 ภาพรวมของระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต
บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

ภาพรวมสมรรถนะที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	<i>SD.</i>	ระดับสมรรถนะ ที่ส่งผล
ด้านความรู้	3.92	0.29	ส่งผลมาก
ด้านทักษะ	4.52	0.18	ส่งผลมากที่สุด
ด้านทัศนคติ	3.49	0.24	ส่งผลปานกลาง
ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	3.50	0.22	ส่งผลมาก
เฉลี่ยรวม	3.86	0.12	ส่งผลมาก

ตารางที่ 4.11 ภาพรวมของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับส่งผลมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านทักษะ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 รองลงมาคือด้านที่มีระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความรู้ และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และ 3.50 สุดท้ายคือด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49

4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางด้านสมรรถนะของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	ค่า		t	Sig.(2-tailed)
	$\bar{x}$	SD.		
ชาย	3.86	0.12	0.055	0.96
หญิง	3.86	0.12		
เฉลี่ยรวม	3.86	0.12		

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test พบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศชายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยพบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่า		F	Sig.(2-tailed)
	$\bar{x}$	SD.		
ต่ำกว่า 25 ปี	3.84	0.12	1.728	0.145
25 - 29 ปี	3.86	0.09		
30 - 34 ปี	3.86	0.13		
35 - 39 ปี	3.85	0.10		
40 ปีขึ้นไป	3.86	0.13		
เฉลี่ยรวม	3.86	0.12		

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบค่า F-test พบว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอายุ 25-29 ปี กลุ่มอายุ 30-34 ปี และกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09 0.13 และ 0.13

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่า		F	Sig.(2-tailed)
	$\bar{x}$	SD.		
ต่ำกว่า ม.3	3.86	0.13	0.162	0.851
ม.3 - ม.6	3.86	0.12		
ปวส. อนุปริญญา	3.83	0.11		
ปริญญาตรีขึ้นไป	-	-		
เฉลี่ยรวม	3.86	0.11		

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่า F-test พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3 และระดับการศึกษา ม.3 – ม.6 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.13 และ 0.12

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ
จำกัด จำแนกตามอายุงาน

อายุการทำงาน	ค่า		F	Sig.(2-tailed)
	$\bar{x}$	SD.		
น้อยกว่า 1 ปี	3.85	0.14	0.581	0.677
1 – 5 ปี	3.85	0.10		
6 – 10 ปี	3.87	0.12		
11 – 14 ปี	3.84	0.10		
15 ปีขึ้นไป	3.87	0.14		
เฉลี่ยรวม	3.86	0.12		

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงานโดยใช้การทดสอบค่า F-test พบว่าอายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอายุงาน 6 -10 ปี และอายุงาน 15 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันอยู่ที่ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12 และ 0.14

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ
จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ ต่อเดือน	ค่า		F	Sig.(2-tailed)
	$\bar{x}$	SD.		
ต่ำกว่า 10000 บาท	3.83	0.12	0.554	0.646
10000-15000 บาท	3.86	0.10		
15001-20000 บาท	3.87	0.12		
20001 บาทขึ้นไป	3.86	0.13		
เฉลี่ยรวม	3.86	0.12		

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบค่า F-test พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15001 - 20000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด จำแนกตามสถานะภาพสมรส

สถานะภาพสมรส	ค่า		F	Sig.(2-tailed)
	$\bar{x}$	SD.		
โสด	3.85	0.11	0.713	0.399
แต่งงานแล้ว	3.86	0.12		
เฉลี่ยรวม	3.86	0.12		

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะภาพสมรส โดยใช้การทดสอบค่า F-test พบว่าสถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสถานภาพแต่งงานแล้วมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.11

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยะซากิ จำกัด โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะซากิ จำกัด จำนวน 209 ชุด และได้ทำการเก็บแบบสอบถามกลับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐาน t-test แบบ Independent ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย Analysis of Variance (One-way ANOVA) และได้ทำการสรุปข้อมูลดังต่อไปนี้

5.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantity Research) ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ ดังต่อไปนี้

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยะซากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขาวัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05

5.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสาร ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต มาใช้ประกอบการสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัย งานวิจัยเป็นแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Quantitative) แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐาน t-test แบบ Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับสมรรถนะการทำงาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย Analysis of Variance (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

5.2 สรุปผลการวิจัย

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2.1.1 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 89.5 และเพศหญิงร้อยละ 10.5

5.2.1.2 มีอายุระหว่าง 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33 อายุ 35 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุ 25 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.7 อายุ 30 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.9 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.5

5.2.1.3 จบการศึกษาระดับ ม.3 - ม.6 คิดเป็นร้อยละ 69.4 จบการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.3 คิดเป็นร้อยละ 27.8 และจบการศึกษาระดับ ปวส. - อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.9

5.2.1.4 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.1 อายุงาน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุงาน 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1 อายุงาน 10 - 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.6

5.2.1.5 รายได้ต่อเดือน 15001 - 20000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.1 รายได้ต่อเดือน 10000 - 15000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.2 รายได้ต่อเดือน 20001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.8 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.9

5.2.1.6 สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าแต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 65.1 และสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 34.9

5.2.2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 และได้สรุปสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านดังนี้

5.2.2.1 สมรรถนะทางด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านความรู้มากที่สุดคือ การมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านความรู้น้อยที่สุดคือ มีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40

5.2.2.2 สมรรถนะทางด้านทักษะโดยรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านทักษะมากที่สุดคือ มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.94 และสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านทักษะน้อยที่สุดคือ สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96

5.2.2.3 สมรรถนะทางด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านทักษะมากที่สุดคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านทัศนคติน้อยที่สุดคือ มีความรัก และพร้อมปฏิบัติงานในองค์กรบรรลุเป้าหมาย 2.48

5.2.2.4 สมรรถนะทางด้านคุณลักษณะพึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านทักษะมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองสูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 และสมรรถนะที่ส่งผลทางด้านทัศนคติน้อยที่สุดคือ สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.07

5.2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด โดยจำแนกตามหัวข้อดังนี้

5.2.3.1 จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่สำคัญและส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.3.2 จำแนกตามอายุพบว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.3 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่สำคัญและส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.4 อายุงานพบว่าอายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่สำคัญและส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.6 จำแนกตามสถานะภาพสมรสพบว่าสถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่สำคัญและส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางด้านสมรรถนะของพนักงานฝ่ายผลิตใน บริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ภาพรวมในทุกด้านมีสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ในด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ มีสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ส่งผลมากเท่ากัน ในด้านทักษะ มีสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ส่งผลมากที่สุด และในด้านทัศนคติ มีสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ส่งผลปานกลาง และได้สรุปการอภิปรายสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านไว้ดังนี้

5.3.1 สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านความรู้ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านความรู้เป็นอันดับแรกคือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ มีความรู้ในการเขียนบันทึกรายงานการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการฝึกอบรม หรือการ OJT (On The Job Training) เรื่องของการใช้งานเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนรวมถึงการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์โดยตรงเป็นประจำ และในการปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการตั้งค่าการผลิตต่างๆ ของเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจวัดทางด้านคุณภาพของชิ้นงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยของ ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ ที่ว่าความรู้นั้นอาจเกิดมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานประจำ มีการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และรวมถึงมีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนก่อนเข้าปฏิบัติงานตามหน้าที่ และมีการทบทวนการทำงาน โดยวิธีการ OJT พนักงานเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น (ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์, 2552 หน้า 60)

5.3.2 สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทักษะของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทักษะเป็นอันดับแรกคือ มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง รองลงมาคือ มีทักษะการวิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะการปฏิบัติงานในแต่ละวันการผลิตมีการเปลี่ยนแปลงการผลิตหลากหลายชนิดงานจึงต้องอาศัยความชำนาญในการปฏิบัติงาน และอาศัย

การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาจากการผลิตอาจเกิดในระหว่างขณะทำการปฏิบัติงาน และจำต้องทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อให้การผลิตสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยของ อมรชัย คุ่มรุ่งเรือง ที่ว่าสมรรถนะทางด้านทักษะนั้นน่าจะมาจากการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานต้องทำการทดสอบการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี รวมถึงการปฏิบัติงานจำเป็นต้องอาศัยความชำนาญสูง (อมรชัย คุ่มรุ่งเรือง, 2557 หน้า 43)

5.3.3 สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทัศนคติของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาชากิ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลปานกลาง เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทัศนคติเป็นอันดับแรกคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการแข่งขันกับตัวเอง และเพื่อนร่วมงานเพื่อการทำให้ตนเองมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีและได้รับพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะการทำงานเดิมๆ ซ้ำๆ มายาวนานทำให้สมรรถนะที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยของ กัลยา ศรีธิ ที่ว่าสมรรถนะทางด้านทัศนคติอาจมาจากการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรเกิดความคิดที่จะพัฒนาการทำงานตนเองให้มีสมรรถนะสูงมากขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง และเป็นส่วนหนึ่งในการนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (กัลยา ศรีธิ, 2553, อ้างในนิติ จันทภาค และ ภาวิน ชินะโชติ, 2559 หน้า 11)

5.3.4 สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาชากิ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านคุณลักษณะพึงประสงค์เป็นอันดับแรกคือ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองสูง รองลงมาคือ มีความอดทน อดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนมีคุณธรรมต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีจิตสำนึกที่ดี มีความรักในองค์กร มีความตระหนักรู้ และคำนึงถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทเป็นอย่างดี รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากทางบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยของ ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ ที่ว่าสมรรถนะทางด้านคุณลักษณะอาจมาจากการมีส่วนร่วมกับองค์กรทำให้พนักงานทุกคนเกิดความรัก ความซื่อสัตย์ และมีคุณธรรมการให้รางวัลและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงานทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามที่องค์กรคาดหวัง (ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์, 2552 หน้า 60)

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.4.1.1 จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับที่สูงมากจึงควรนำข้อมูลผลวิจัยในหัวข้อที่พนักงานคิดว่าเป็นสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นแนวทางในการจัดอบรมพนักงานฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันและพนักงานที่จะรับใหม่ ในสมรรถนะต่อไปนี้

ด้านความรู้ควรจัดให้มีการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นก่อนเข้าปฏิบัติงานตามหน้าที่

ด้านทักษะควรจัดให้มีการเพิ่มทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง

ด้านทัศนคติควรจัดให้มีการเพิ่มทัศนคติทางความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ

ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรที่ส่งผลต่อการมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองสูง

5.4.1.2 สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตมีสมรรถนะมากขึ้นทางบริษัทควรที่จะพิจารณาสมรรถนะแต่ในแต่ละด้านเพื่อนำไปทบทวนการเพิ่มหัวข้อในการอบรมหรือจัดกิจกรรมส่งเสริมเพิ่มเติมดังนี้

ด้านความรู้ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรให้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากการสำรวจพบว่า การมีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งพนักงานอาจคิดว่าความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรนั้นไม่สำคัญเพราะตัวพนักงานเองปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของการผลิตเท่านั้น ดังนั้นจึงควรดำเนินการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรให้มากขึ้นเพื่อการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวของพนักงานทั้งองค์กรและบรรลุเป้าหมายของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว

ด้านทักษะควรจัดให้มีการเพิ่มทักษะทางด้านการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นเนื่องจากผลสำรวจพบว่าความสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดีนั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งพนักงานอาจคิดว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งในความเป็นจริงการปฏิบัติงานต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ด้านทัศนคติจากผลการสำรวจพบว่า การมีความรักและพร้อมปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดทาง บริษัทควรจัดให้มีการพัฒนาทัศนคติเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็น

การให้สวัสดิการเพิ่มเติม การให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ หรือในเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานให้มีความรักในองค์กรและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานอยู่เสมอ รวมถึงการทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมร่วมใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าต่อไป

ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์จากการสำรวจพบว่า การสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับตนเองและผู้อื่นอยู่เสมออันมีค่าลี่ยต่ำที่สุดของสมรรถนะทุกด้าน ดังนั้นทางบริษัทควรที่จะส่งเสริมให้มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงการพิจารณาเพิ่มรางวัลผลตอบแทนให้กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5.4.1.3 ควรสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งองค์กรโดยเฉพาะพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั่วทั้งองค์กร

5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.2.1 ควรศึกษาการประเมินสมรรถนะของพนักงานทั้งองค์กรเพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานต่อไป

5.4.2.2 ควรศึกษาแนวทางการนำสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะด้านอื่นๆ

5.4.2.3 ควรนำหลักการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า

บรรณานุกรม

- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:
<http://www.mfa.go.th/asean/th/home>. (วันที่สืบค้น 7 พฤศจิกายน 2559).
- กลุ่มส่งเสริมการเรียนรู้การสอนและประเมินผลสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา.**
หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:
<http://opec.go.th/webopec/index.php/2018/01/26/c5/>,
(วันที่สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2560).
- กัญญารัตน์ ชื่นไชย. (2553). **ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล.**
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กัลยา ศรีธิ. (2553). **การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.**
(การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น. **การจัดการความรู้**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:
http://www.western.ac.th/westernnew/facultyofwestern/fac_main.php?mod=nursingkan, (วันที่สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2560).
- จิรประภา อัครบวร. (2549). **สร้างคนสร้างผลงาน**. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์.
- ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์. (2552). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล
จำกัด สาขาเอฟดีซี**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ชิดชนก เขิงเซว. (2547). **การประเมินผลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาบัณฑิต.**
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). **มารู้จัก Competency กันเถอะ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์.
- ทิพยาภรณ์ หันกิตติกุล. (2544). **การลดความสูญเสียในอุตสาหกรรมผลิตสายไฟฟ้า.**
(รายงานการวิจัย, คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- চারঙ্গকর্তী কংকাস্বর্ষী. **Competency** **มีประโยชน์อย่างไร**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://tamrongsakk.blogspot.com/2013/07/competency.html>, (วันที่สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2560).
- นักรณธิภู พิศลยบุตร และ ภาณุทัต สัมมะไชย. (2555). **การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมไทยรายสาขากับการแข่งขันในระดับโลก**. (รายงานการวิจัย, มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย. (2553). **การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาชีพ**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- นิวัติ จันทภาค และ ภาวิน ชินะโชติ. (2559). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด**. (การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (2546). **รายงานประจำปี 2546**. กรุงเทพฯ: บ.ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2536). **พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์. **ประเภทของสมรรถนะ**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.gotoknow.org/posts/501771> (วันที่สืบค้น 22 กันยายน 2559).
- พงษ์ศักดิ์ พรณัฐภูมิกุล. (2543). **การนำ Competencies สู่ภาคปฏิบัติ**. วารสารการบริหารคน. ปีที่ 21. (ฉบับที่ 4).
- พรณทิพา มหาวรรณ. (2553). **ศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. **แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://competency.rmutp.ac.th/>, (วันที่สืบค้น 20 มกราคม 2560).
- มารยาท โยทอง และผศ.ปราณี สวัสดิ์สรรพ. **การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่องานวิจัย**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf> (วันที่สืบค้น 9 เมษายน 2560).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มารยาท โยทองยศ และ ผศ.ปราณี สวัสดิ์สรรพ. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. [ออนไลน์]. สืบค้นจากจาก: <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf> (วันที่สืบค้น 15 สิงหาคม 2559).
- ยุทธนา พรหมณี. (2553). การวางแผนทางการศึกษาของสำนักงานประถมศึกษา. อำเภอในเขตการศึกษา2. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ลีลา สุวรรณนิมิตร. (2553). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลตามทัศนะของครูผู้สอนในโรงเรียนอนุบาลของรัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วัฒนา พัฒนพงศ์ และ พิมพาพร อักษรสุวรรณ. (2546). BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แปซิฟิคกรุงเทพฯ.
- วิไลภรณ์ แยมสวน. (2552). ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์).
- วีระภัทร ปิณฑะแพทย์. (2555). การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ศิริรัตน์ เจือไทสง. (2555). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะคีรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- สนอง ชื่นรำพันธ์. (2553). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- สุรพงษ์ มาลี. สมรรถนะ. [ออนไลน์]. สืบค้นจากจาก: <https://www.gotoknow.org/posts/196396>, (วันที่สืบค้น 10 ตุลาคม 2559)
- สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. การจัดการความรู้. [ออนไลน์] สืบค้นจาก: http://www.opdc.go.th/news.php?menu_id=8&catid=9&news_id=181,16, (วันที่สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2560).
- โสภิญา เศรษฐกิจ. (2556). การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ, 31 มกราคม 2548. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/competency.pdf>, (วันที่สืบค้น 19 มกราคม 2560).
- สุกัญญา รัตมิตธรรมโชติ. Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. [ออนไลน์] สืบค้นจาก: http://www2.ftpi.or.th/dwnld/pworld/pw53/53_human2.pdf, (วันที่สืบค้น 7 มกราคม 2560).
- สุกัญญา รัตมิตธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนท์.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2549). Competency dictionary. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เอนกลาภ สุทธินันท์. (2548). แนวทางการนำสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างได้ผล. กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.
- อักษร สวัสดิ์. (2542). ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. (สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์)
- อมรชัย คุ่มรุ่งเรือง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวชั่น จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- อรรถเดช สรสุชาติ. การเมืองกรุงเทพธุรกิจ ทศนคติ ความหมาย และความสำคัญ. [ออนไลน์] สืบค้นจาก: <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/634487>, (วันที่สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2560).
- Cho, Mei-Fang. (2007). Professtional Competencies of Foreign English Teachers Instructing Young Chidren in Tiwan. Dissertation Abtracts International.
- Dales, M and Hes, K. *Creating Training miracles*. Sydney : Prentice Hall, 1995.
- Gerrit Meyer, Bianca Brünig , Peter Nyhuis. (2015). Employee competences in manufacturing companies – an expert survey” *Journal of Management Development*, [online]. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JMD-06-2014-0056>

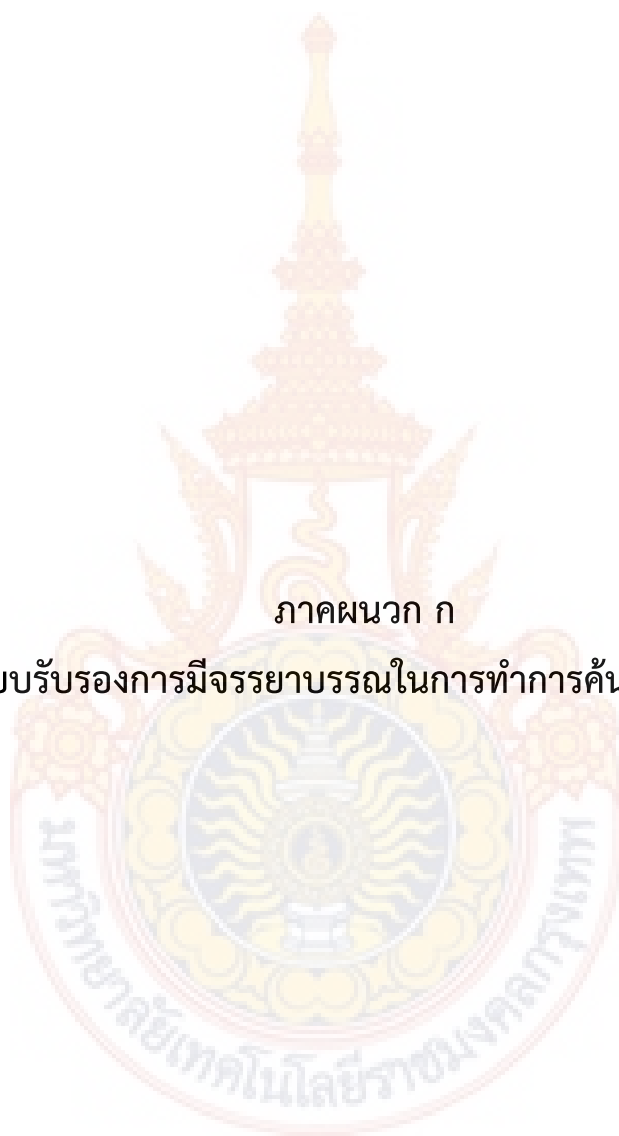
บรรณานุกรม (ต่อ)

- Maria Vakola, Klas Eric Soderquist, **Gregory P. Prastacos**. (2007). Competency management in support of organisational change.” International Journal of Manpower, [online] Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01437720710755245>
- McClelland, D.C. (1975). **A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle**. Boston : Mcber.
- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. (1992). **Competency based human resource management : Value driven strategies for recruitment, development, and reward**. London: McGraw – Hill.
- MM Thailand. (2559). **เจาะลึกการลงทุนใน EEC (Eastern Economic Corridor) พื้นที่ยุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.mmthailand.com/เจาะลึกการลงทุนใน-eec-thailand-4-0/>, (วันที่สืบค้น 2 สิงหาคม 2560)
- Richard E. Boyatzis. (1982). **The Competence manager: A model for effective performance**. New York : Wiley. (p. 21).
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). **Competence at work: Models for Superiors Performance**. New York : John Wiley and Sons.
- Vic Gilgeous and Kaussar Parveen. **Core competency requirement for manufacturing effectiveness.**” Integrated Manufacturing Systems. [online]. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JMD-06-2014-0056>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำการค้นคว้าอิสระ



แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำการค้นคว้าอิสระ

เพื่อให้การทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดให้นักศึกษาทุกคนปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด ซึ่งประกอบไปด้วย

จรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติ และอ้างอิงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่มาใช้ในการงานวิจัย ต้องซื่อตรงต่อการแสวงหาทุนวิจัย และมีความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย
2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำงานวิจัย ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัย และต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด นักวิจัยต้องปฏิบัติตามพันธกรณี และข้อตกลงการวิจัยที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน อุทิศเวลาทำงานวิจัยให้ได้ผลดีที่สุด และเป็นไปตามกำหนดเวลา มีความรับผิดชอบไม่ละทิ้งงานระหว่างดำเนินการ
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอ และมีความรู้ความชำนาญ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ และเพื่อป้องกันปัญหาการวิเคราะห์ การตีความ หรือการสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่องานวิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต นักวิจัยต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และเที่ยงตรงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคน สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกและมีปณิธานที่จะอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย นักวิจัยต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลยและขาดความเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์ ต้องถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะอธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยไม่หลอกลวงหรือบีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด ต้องตระหนักว่า อคติส่วนตน หรือความลำเอียงทางวิชาการ อาจส่งผลให้มีการบิดเบือนข้อมูลและข้อค้นพบทางวิชาการ อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหายต่องานวิจัย

7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกินความเป็นจริง และไม่ใช้ผลงานวิจัยไปในทางมิชอบ

8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น นักวิจัยพึงมีใจกว้าง พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและเหตุผลทางวิชาการของผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตนให้ถูกต้อง

9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ นักวิจัยพึงมีจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลังสติปัญญาในการทำวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อความเจริญและประโยชน์สุขของสังคมและมวลมนุษยชาติ

ข้าพเจ้า นายศตวรรษ กล่ำดิษฐ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รหัสนักศึกษา 57805141023-6 ซึ่งเป็นผู้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาสากิ จำกัด ได้ทราบและปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ทุกประการ ข้าพเจ้าทราบดีว่าการให้ข้อความอันเป็นเท็จและการละเมิดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนักวิจัย อาจนำมาสู่การพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา หรือถูกเพิกถอนปริญญา

(ลงชื่อ).....

(นายศตวรรษ กล่ำดิษฐ์)

ผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

วันที่ เดือน พ.ศ.

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



4. อายุงาน () น้อยกว่า 1 ปี () 1 – 5 ปี
 () 6 – 10 ปี () 11 - 15 ปี
 () 15 ปีขึ้นไป
5. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 10000 บาท () 10,000 – 15,000 บาท
 () 15,001 – 20,000 บาท () 20,000 บาทขึ้นไป
6. สถานภาพสมรส () โสด () แต่งงานแล้ว () แยกกันอยู่
 () หย่าร้าง () หม้าย



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก ☒ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ				
	ส่งผลอย่างยิ่ง (5)	ส่งผลมาก (4)	ส่งผลปานกลาง (3)	ส่งผลน้อย (2)	ไม่ส่งผล (1)
ด้านความรู้					
1. มีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร					
2. มีความรู้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด					
3. มีความรู้ในการเขียนบันทึกรายงานการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
5. มีความรู้การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนด					
ด้านทักษะ					
1. มีทักษะการวิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอ					
2. มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
3. มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้					
4. สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี					
5. มีทักษะการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี					

สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ				
	ส่งผลอย่างยิ่ง (5)	ส่งผลมาก (4)	ส่งผลปานกลาง (3)	ส่งผลน้อย (2)	ไม่ส่งผล (1)
ด้านทัศนคติ					
1. มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ					
2. มีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
3. มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน					
4. มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น					
5. มีความรัก และพร้อมปฏิบัติงานในองค์กรบรรลุนเป้าหมาย					
ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์					
1. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด					
2. สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับตนเองและผู้อื่นอยู่เสมอ					
3. มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองสูง					
4. มีความอดทน อดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี					
5. มีความกระตือรือร้น ตั้งตัวในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๔๖๗๓
 ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/ ๐๖.17 วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๐
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

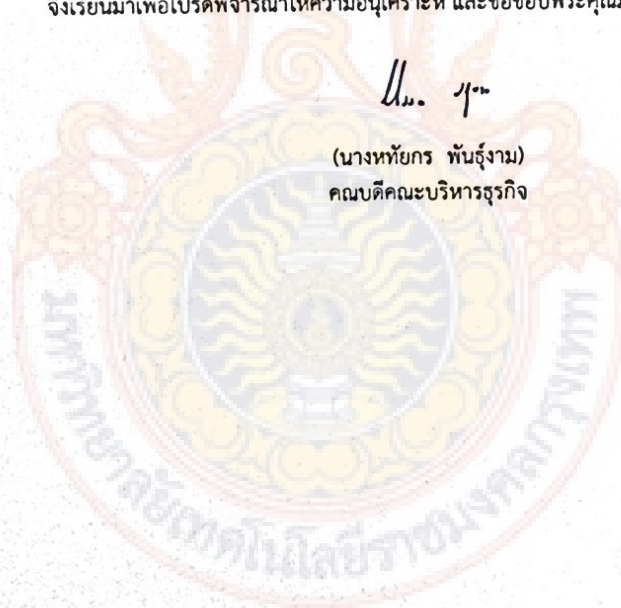
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ

ด้วย นายศตวรรษ กล้าดิษฐ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปีการศึกษา ๒๕๕๗ (รุ่นที่ ๓) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการศึกษาเรื่อง “สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้า ไทย-ยาคากิ จำกัด” โดยมี ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นายศตวรรษ กล้าดิษฐ์ โทรศัพท์ ๐๙๐ ๙๘๔ ๓๑๒๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางหทัยกร พันธุ์งาม)
 คณบดีคณะบริหารธุรกิจ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๙๖๗๓
 ที่ ศธ.๐๕๗๙.๐๔/ ๐๕45 วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๐
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ปรมินทร์ โฆษิตกุลพร

ด้วย นายศตวรรษ กล่ำดิษฐ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปีการศึกษา ๒๕๕๗ (รุ่นที่ ๓) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการศึกษาเรื่อง “สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้า ไทย-ยาสากิ จำกัด” โดยมี ดร.เชิงชาย สุวรรณกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นายศตวรรษ กล่ำดิษฐ์ โทรศัพท์ ๐๙๐ ๙๘๔ ๓๑๒๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

๒๒๒ ๔๐

(นางหทัยกร พันธุ์งาม)
 คณบดีคณะบริหารธุรกิจ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๕๖๗๓
 ที่ คธ ๐๕๗๕.๐๔/ ๐๖46 วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๐
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน **ดร.คุณากร ไวยวุฒิ**

ด้วย นายศตวรรษ กล้าดิษฐ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปีการศึกษา ๒๕๕๗ (รุ่นที่ ๓) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้า ไทย-ยาสากิ จำกัด” โดยมี ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นายศตวรรษ กล้าดิษฐ์ โทรศัพท์ ๐๙๐ ๔๘๔ ๓๑๒๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางหทัยกร พันธุ์งาม)
 คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ นามสกุล

นายศตวรรษ กล้าดิษฐ์

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

090-0984-3120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2554

ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2557

บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

พ.ศ. 2556

บริษัท ไทยยางกิจไฟศาล จำกัด

